

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN
FRONTLINER PADA PT.BPRS PNM BINAMA
SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
kelulusan Program Diploma III Program Studi D3 Perbankan Syariah



Oleh :

Nama : Siti Nur Aidah

NIM : 1505015114

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN WALISONGO SEMARANG**

2018

H.Johan Arifin,S.Ag.,M.M

Perum BPI Blok D No.1

Ngaliyan,Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lampiran : 4 (Empat) Eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir

An.Sdri.Siti Nur Aidah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan
seperlunya,bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara:

Nama : Siti Nur Aidah

Jurusan : 1505015114

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Frontliner Pada PT.BPRS
PNM Binama Semarang.

Dengan ini Saya mohon kiranya Tugas Akhir tersebut dapat segera
dimunaosahkan. Atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Semarang,2 Juli 2018

Pembimbing



H. Johan Arifin,S.Ag.,M.M

NIP.19710908 2002501 1 001



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

WALISONGO Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp (024) 7608454 Semarang 50185

Website: febi_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Siti Nur Aidah
NIM : 1505015114
Prodi : D3 Perbankan Syariah
Judul : **IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN FRONTLINER PADA
PT.BPRS PNM BINAMA SEMARANG**

Telah diujikan oleh Dewan Penguji Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Islam Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat Cumlaude/Baik/Cukup, pada tanggal:

30 Juli 2018

Dapat diterima, sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Tahun Akademik 2018.

Semarang, 30 Juli 2018

Ketua Sidang,

Dr. H. Musahadi, M.Ag.
NIP. 19690709 199403 1003

Sekretaris Sidang,

Dr. Johan Arifin, S. Ag., M.M.
NIP. 19710908 200212 1 001

Penguji Utama I,

Drs. H. Hasyim Syarbani, M.M.
NIP. 19570913 198203 1002

Penguji Utama II,

Prof. Dr. H. Mujiyono, M.A.
NIP. 19590215 198503 1005

Pembimbing

Dr. Johan Arifin, S. Ag., M.M.
NIP. 19710908 200212 1 001

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk orang-orang yang telah memberikan makna dalam perjalanan hidupku, untuk orang-orang yang selalu hadir menemaniku dan memberikan semangat kepadaku. Berharap selalu dalam lindungan-NYA dan mendapatkan syafaat baginda Rasulullah saw di di yaumul qiyamah kelak.

Teruntuk yang paling utama kuucapkan terima kasih kepada Bapak (Sueb) dan Ibuku Aminah) sumber doaku yang selalu tulus menyayangiku, menjaga, dan mendoakanku, yang rela berkorban mencari rizki dengan ikhlas demi keberkahan hidup, selalu sabar dalam mendidik anak-anaknya, memberikan motivasi hidup, selalu mengingatkan salat setiap saat, menjadikanku seorang yang mandiri dimanapun aku berada dan masih banyak lagi yang tak akan habis jika kutuliskan dalam lembaran-lembaran kertas.

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling
bermanfaat bagi orang lain”

(HR.Thabrani dan Daruquthni.

hadits ini dihasankan oleh al-Albani di dalam
Shahihul jami' no 3289)

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.



Abstrak

Dunia perbankan merupakan perusahaan jasa yang sangat mementingkan kepercayaan nasabah, karena kegiatan nasabah berhubungan dengan *financial* nasabah yang mana sebuah amanat besar bagi bank, dalam operasinya perbankan bergerak dibidang penghimpunan dana, penyaluran dana, dan jasa lainnya. Untuk menjadikan perbankan yang sehat perlu adanya pengawasan yang ketat baik dari internal perbankan itu sendiri maupun Bank Indonesia dan OJK.

BPR atau BPRS merupakan lembaga perbankan yang bersifat mikro yang kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana guna memajukan perekonomian. Masih banyaknya masyarakat yang belum mengenal perbankan ini mejadikan peluang bagi BPR atau BPRS untuk memperluas pasar salah satunya dengan menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dengan pelayanan yang baik, ini akan menjadikan loyalitas nasabah terhadap perusahaan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi standar pelayanan yang telah diterapkan oleh PT.BPRS PNM Binama Semarang.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengambilan data dari penelitian ini yaitu dengan cara wawancara, dokumentasi. Peneliti juga mewawancarai Direksi, SPO dan Umum, Customer Service, Teller, dan Security.

Standar pelayanan menurut KYC (Know Your Customer) ada dua proses identifikasi nasabah dan verifikasi nasabah, proses identifikasi, verifikasi dan pemantauan nasabah ada dua yakni nasabah perorangan dan nasabah perusahaan. Hasil penelitian menunjukan bahwa implementasi standar pelayanan front liner pada PT.BPRS PNM Bianama Semarang telah sesuai dengan standar yang diterapkan dan penerapan kualitas layanan sesuai dengan harapan nasabah baik dari customer service, teller, dan security.

Kata kunci : KYC (*Know Your Customer*), Bank Indonesia, OJK, *Fronliner* (Teller, Customer Service, dan Security).

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamu'alaikum wr,wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan keberkahan, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis. Shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad saw. beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya.

Penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul “IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN FRONTLINER PADA BPRS PNM BINAMA SEMARANG” tidak akan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu tanpa adanya bimbingan, pengarahan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penyusun menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag, MM., selaku Ketua Jurusan Program Studi D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag MM. Selaku dosen pembimbing yang dengan tulus memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai dengan yang diharapkan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sehingga dapat dijadikan bekal dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Bapak (Sueb) dan Ibu (Aminah) selaku kedua orang tua yang selalu mendoakan dengan tulus.
7. Dan semua pihak yang telah banyak memberikan dorongan positif kepada penulis baik langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan yang telah dilakukan dengan balasan yang baik dan penuh dengan keberkahan. Penulis menyadari walaupun Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan, semoga tetap dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca umumnya.

Semarang, 1 Juli 2018

Penulis,

Siti Nur Aidah

NIM : 1505015114

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN DEKLARASI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Rumusan Masalah	5
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Manfaat Penelitian	5
1.5.Metodologi Penulisan	5
1.6.Sistematika Penulisan	6
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Kajian Teoritis	9
2.2.1. Pengertian Pelayanan	9
2.2.2. Konsep Pelayanan Prima	11
2.2.3Frontliner	16
BAB III : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
3.1. Latar Belakang Perusahaan	33

3.2. Visi Dan Misi Perusahaan	34
3.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	34
4.4. Produk Dan Layanan	42
BAB IV : PEMBAHASAN	
4.1. Implementasi Standar Pelayanan	46
4.2 Kendala dan Solusi Pelayanan	61
BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran/Rekomendasi	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPRAN	

Daftar Tabel

1. Tabel Implementasi Standar Pelayanan *Teller*
2. Implementasi Standar Pelayanan *Customer Service*
3. Implementai Standar Pelayanan *Security*

Daftar Gambar

- Bagan Struktur Organisasi PT.BPRS PNM Binama Semarang

Daftar Lampiran

1. Pedoman wawancara
2. Dokumentasi wawancara
3. Brosur PT.PNM Binama Semarang
4. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perbankan merupakan suatu industri jasa yang cukup dominan di dalam menopang program-program pembangunan ekonomi. Seiring semakin berkembangnya bank-bank di Indonesia yang berpotensi, menyebabkan dunia perbankan mengalami persaingan yang ketat dalam pelayanan penggunaan jasa akan kebutuhan masyarakat, sehingga pihak bank harus menentukan suatu kebijakan memberikan mutu pelayanan dan service yang lebih baik dan memuaskan agar dapat memenangkan persaingan dalam menarik calon nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama atau nasabah yang sudah ada.

Semenjak itu mulailah bermunculan lembaga keuangan syariah baik bank ataupun non bank. Dari data OJK tahun 2017 BPRS yang ada di Indonesia mencapai 171 kantor Pusat Sedangkan BPR Konvensional mencapai 1.600 Kantor Pusat ini menunjukan perbedaan yang sangat signifikan. Praktisi syariah diharapkan bisa menjalankan kinerjanya secara penuh tanggung jawab untuk kemaslahatan ummat.

Tingkat persaingan bank syariah tidak hanya sesama bank syariah melainkan juga bank konvensional. Oleh karena itu, salah satu perbandingan yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank syariah adalah unggul dalam pelayanan.

Di dalam pelayanan tidak terlepas dari etika pegawai bank, karna etika pegawai sangat berpengaruh bagi nasabah.¹

Intensitas persaingan yang semakin meningkat menuntut persaingan dalam dunia bisnis. Tujuan dasar bisnis tidak lagi berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai bagi konsumen. Penambahan nilai mengandung arti penciptaan konsumen yang puas, karyawan yang layak dan laba besar. Bagaimanapun konsumen merupakan tujuan utama suatu perusahaan, selain itu tugas lain perusahaan itu sendiri adalah menemukan strategi yang tepat dalam manajemen perusahaan.

Usaha yang dilakukan guna menciptakan produk kasat mata berkualitas juga harus diterapkan pada pelayanan pelanggan jika memang kualitas menjadi tujuan utamanya. Pelayanan bermutu adalah pelanggan cenderung memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan yang anda sediakan dari dua dimensi yaitu :²

- Dimensi prosuderal: mencakup sistem dan prosedur yang telah tertata guna menyampaikan produk dan atau pelayanan
- Dimensi pribadi : bagaimana penyedia pelayanan (menggunakan sikap, perilaku dan kemampuan lisan) berinteraksi dengan pelanggan.

Sebuah pandangan bahwa pelayanan adalah penentu puncak sifat dan keberhasilan organisasi seseorang, suatu pandangan yang memutarbalikan pandangan tradisional tentang organisasi, karena kemenangan dalam pelayanan pelanggan dapat meningkatkan jumlah pendapatan, peningkatan gaji, bonus, bahkan lebih mudah memperoleh promosi.

Enpat alasan mengapa pelayanan bermutu itu penting :³

¹Erdah Litriani. SE. M. Ec. Dev , Lemiyana, SE, M. Si Pengaruh Etika *Frontliner* Terhadap Kenyamanan Nasabah Di Perbankan Syariah Kota Palembang I-Economic Vol. 2. No.2 Desember 2016

² William B. Martin, *Quality customer service* diterjemahkan oleh Bonifacius Sindyarta, *Cara jitu memikat hati pelanggan*, cetakan ke-2 (Jakarta: PPM, 2005) hal.9

³ Ibid, hal.9

1. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan
2. Persaingan yang semakin tajam
3. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan
4. Pelayanan bermutu memiliki makna ekonomi

Persaingan bisnis yang sangat tajam dengan dorongan perubahan teknologi yang sangat pesat serta daya kritis masyarakat yang tambah tinggi, tidak ada pilihan lain bagi pelaku industri untuk selalu melakukan perubahan baik pelayanan, pembelajaran karyawan, maupun pendidikan pelanggan.⁴ Sekarang kita bisa melihat pasar apapun dirasakan sangat *crowded*, bahkan pertempurannya sangat *berkubang* didalam perang tarif.⁵

Perkembangan konsep pemasaran yang mutakhir menempatkan pelanggan sebagai sentra perhatian. Mempelajari apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan pada saat ini merupakan faktor yang sangat penting.⁶

Dalam hal ini penting bagi customer service, teller dan security sebagai front liner untuk memahami tipe-tipe nasabah, kebutuhan nasabah, dan harapan nasabah terhadap perusahaan tersebut. Nasabah ataupun customer yang loyal merupakan aset yang paling penting bagi perusahaan karena akan mendatangkan keuntungan yang tak ternilai baik secara moral maupun material secara tidak disadari perusahaan akan semakin dikenal di masyarakat.

Perbankan merupakan perusahaan yang sangat mementingkan kepercayaan atau loyal nasabah yang mana tugas bank memberikan jasa keuangan (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk menjaga kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas kepercayaan. Oleh karena itu, *Front*

⁴Eddy Kurnia, *Customer is Change*, (Jakarta Selatan: Buku Republika) hal.2

⁵ Eddy Kurnia, *op.cit.*, hal.3

⁶ Eddy Kurnia, *loc., cit.* hal.138

Liner merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.⁷

Sebuah usaha perbankan haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima dimana pelayanan yang prima tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha perbankan lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.⁸

Standar Operasional Prosedur adalah Pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja suatu instansi berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja untuk mewujudkan good governance.

Dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk memilih judul melakukan penelitian lebih lanjut yang sesuai dengan penjelasan diatas “IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN FRONT LINER PADA PT.BPRS PNM BINAMA SEMARANG “

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini penulis ingin merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimana pelayanan frontliner di perbankan?
2. Bagaimana implementasi pelayanan frontliner di BPRS PNM Binama Semarang?

⁷ Juairiah, *Pengaruh Kualitas Layanan Front Liner Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada Pt. Bank Sumselbabel Syari'ah Cabang Palembang*, **MUQTASHID**, Vol. I, No. 01, Edisi Maret 2016

⁸ Adi S. Widjojo dan Weman Suardy, *Analisis Strategi Pelayanan Oleh Front Liner Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Central Asia Tbk Capen Mayor Oking*, Jurnal Ilmiah Kesatuan Nomor 2 Volume 11, Oktober 2009

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

1. Secara umum, penulisan bertujuan
 - a. Untuk memberikan suatu alternatif wacana peningkatan pelayanan frontliner di BPRS PNM Binama Semarang.
 - b. Meningkatkan mutu pelayanan dengan asumsi bahwa frontliner sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan.
2. Sedangkan secara khusus, penulisan ini disusun untuk:
Untuk memenuhi syarat program DIII/Diploma UIN Walisongo Semarang.

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah :

1. Bagi penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan baru, khususnya pada pelayanan yang baik dan juga sebagai bekal di masa yang akan datang untuk dapat menerapkan suatu keadaan baik secara teknis maupun praktis.

2. Bagi pembaca

Dapat menambah informasi yang bermanfaat mengenai pelayanan Frontliner yang baik di BPRS PNM BINAMA dan dapat dijadikan referensi.

3. Bagi BPRS PNM BINAMA

Untuk bahan evaluasi dalam Pelayanan nasabah, meningkatkan kualitas dari pelayanan frontliner tersebut.

1.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan penulis menggunakan beberapa metode, antara lain:

a) Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data dan informasi dari buku-buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

b) Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara mendatangi langsung BPRS PNM Binama yang telah penulis tunjuk sebagai objek, kemudian penulis melakukan tatap muka langsung dengan staf komponen yang ada di BPRS PNM BINAMA tersebut untuk mendapatkan data informasi lengkap lagi

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyelesaian penulisan ini, maka penulis melanjutkan sistematika penulisan dengan maksud mempermudah dan memperjelas tujuan dari bab yang akan dibahas, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang Latar Belakang, Pembatasan masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan dan Sistematika Penulisan yang merupakan gambaran pokok dari permasalahan yang ada.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan mengenai pengertian-pengertian yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas, yaitu : Pembahasan penelitian terdahulu, konsep dasar pelayanan, dan yang berkaitan dengan pelayanan frontliner.

BAB III GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang analisa organisasi, pelayanan frontliner di BPRS PNM BINAMA seperti Teller, Costumer Service, dan security, Kepuasan nasabah, dan hal –hal yang berkaitan dengan pelayanan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang bagaimana konsep pelayanan di perbankan dan pelayanan frontliner di BPRS PNM Binama Semarang.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan-kesimpulan yang berasal dari bab-bab sebelumnya dan memberikan saran terhadap sistem yang dibuat agar menjadi lebih baik.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian Tugas Akhir Ali Mustagfirin (2015) “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Demak”, dijelaskan sebagai berikut: Dari hasil uji t, diketahui nilai signifikansi regresi sebesar 0, artinya bahwa nilai signifikasni regresi lebih kecil dari 0,05 ($0 < 0,05$).. Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan frontliner berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah KCP Demak dan dari uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R square yaitu 0,872, artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan frntliner terhadap variabel kepuasan nasabah adalah 87,2 %, dan sisanya sebesar 12,8 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian Skripsi Iis Suryani (2014)“Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat” dijelaskan “Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi maka dapat disimpulan bahwasanya antara variabel tingkat kepuasan nasabah dengan pelayanan frontliner (bukti fisik,kehandalan,daya tanggap,jaminan,dan perhatian individu) berhubungan dengan kategori tinggi terhadap kepuasan nasabah”.

Penelitian Tugas Akhir Addina Astri Saraswati 2017 “ Standar Pelayanan Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT.Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Painan” dijelaskan “customer service melaksanakan tugasnya sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan,hanya saja ada satu poin yang belum dilaksanakan oleh customer service yaitu senantiasa siap di meja kerja dan saiaaga menunggu nasabah datang”

Penelitian Tugas Akhir Vika Puspita Ningrum (2014) “Standar Pelayanan Frontliner (Teller) di PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Bank BJB Cabang Surakarta” dijelaskan “ standar pelayanan prima seorang teller menurut IBI dan LSPP ada lima diantaranya, standar penampilan diri teller, standar kebersihan dan kerapian ruang kerja, pengetahuan produk dan jasa perbankan, standar berkomunikasi dengan nasabah, dan standar penanganan keluhan nasabah.

Penelitian skripsi Risdianti Harun “Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa” dijelaskan “ bahwa nilai R sebesar 0,433 menunjukkan hubungan antara variabel pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah adalah cukup kuat, karena nilai korelasi 0,433 terletak antara 0,40 sampai 0,599 dengan R^2 sebesar 0,188 menunjukkan kontribusi pengaruh variabel pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah sebesar 18% sedangkan sisanya 82% dipengaruhi oleh variabel lainnya selain variabel pelayanan customer service sehingga ada pengaruh antara pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Syariah KCP Sungguminasa.

.Dari semua penelitian tersebut menjelaskan tentang pelayanan di lembaga keuangan bank baik syariah maupun konvensional adapun yang membedakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu terhadap frontliner hanya satu objek sedangkan penulis ada tiga objek dalam penelitian frontliner selain itu lokasi penelitian penulis di lembaga keuangan bank yang bersifat mikro yaitu di BPRS PNM Binama Semarang.

B. Pengertian Pelayanan

Secara etimologis pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.¹ Secara pengertian luas pelayanan merupakan usaha apa saja yang

¹Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014, cetakan ke-2, h.107

mempertinggi kepuasan pelanggan.² Pelayanan dapat diartikan pula sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.³

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya.⁴ Sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. al-Maidah : 2).

Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang.⁵

عن جابر قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : « المؤمن يألف ويؤلف ، ولا خير فيمن لا يألف ، ولا يؤلف ، خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ »

Diriwayatkan dari Jabir berkata, "Rasulullah saw bersabda, 'Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia.'" (HR. Thabrani dan Daruquthni).

² ibid,h.108

³ E.Widjo Hari Murdoko, *Great Customer Service*, Jakarta:PT.Elex Media Komputindo,2007,h.1

⁴ <https://binrohrsij.wordpress.com/2014/01/11/196/> diakses pada tanggal 30 April 2018

⁵ <https://binrohrsij.wordpress.com/2014/01/11/196/> diakses pada tanggal 30 April 2018

Rasulullah sebagai saudagar yang unggul memiliki empat karakter dalam sepat terjang dunia bisnis, keempat karakter tersebut adalah:⁶

a. Memiliki integritas (shidiq)

Benar dalam ucapan dan perbuatan menjadi salah satu karakter terpenting untuk menjalankan suatu bisnis yang jujur, adil, dan tidak merugikan orang lain.

b. Menjaga kredibilitas (amanah)

Kejujuran dan kepercayaan adalah kunci awal kesuksesan. Dengan prinsip kejujuran tidak hanya dipercaya oleh pelanggan, melainkan mendatangkan keberkahan.

c. Cerdas (fathanah)

Orang cerdas adalah orang yang mampu mencari solusi atas masalah yang dihadapi, mampu menghubungkan berbagai situasi kondisi sebelum pengambilan keputusan.⁷

d. Kemampuan marketing (tabligh)

Untuk menunjang keberhasilan bisnis, diperlukan kemampuan berkomunikasi untuk memasarkan produk. Produk bagus apapun kalau tak dikomunikasikan tidak berarti apa-apa.⁸

Dari keempat karakter yang dimiliki Rasulullah dalam berbisnis, sehingga dapat dijelaskan **pelayanan secara luas** adalah usaha apa saja yang bisa memuaskan pelanggan dan memberikan pelayanan secara prima.

Pelayanan yang baik merupakan suatu hal yang wajib dimiliki oleh seorang front liner baik dari segi fisik, tata bahasa secara verbal maupun non verbal harus dipahami agar output dalam suatu pelayanan memuaskan pelanggan yang mana sesuatu ini merupakan aset terpenting suatu

⁶ Triwibowo Soedjas, Layanan WOW untuk Pelanggan, Yogyakarta: Media Presindo, 2014, hal. 104

⁷ Ibid, hal. 105

⁸ Ibid, hal. 105

perusahaan, labeling yang baik bahkan excellent service merupakan nilai yang penting dalam suatu perusahaan.

B.1. Pelayanan Prima (Excellent Service)

Pelayanan prima (excellent Service) adalah pelayanan terbaik atau sangat baik karena memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.⁹

Berbicara mengenai pelayanan yang berkualitas tampaknya pikiran anda pasti akan tertuju pada hasil akhir yang akan anda capai. Artinya, ketika anda mempunyai banyak pelanggan maka dengan mudahnya anda akan mengatakan bahwa pelayanan yang anda berikan kepada pelanggan sungguh-sungguh berkualitas tinggi sehingga dengan mudahnya anda akan mengatakan bahwa pelanggan puas dengan pelayanan anda.¹⁰

B.1.1. Konsep Pelayanan Prima

Konsep pelayanan prima ada 6 antara lain :¹¹

1. Kemampuan (Ability)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

2. Sikap (attitude)

⁹ Daryanto dan Ismanto.....h.110

¹⁰ .Widjo Hari Murdok.....h.8

¹¹ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikat Profesi Perbankan (LSPP)
,Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, h.79

Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan nasabah.

3. Penampilan (appearance)

Konsisten bahwa kualitas pelayanan yang anda berikan dari hari ke hari selalu mengarah ke hasil yang lebih baik bukan sebaliknya menurun. Hasil yang lebih baik tentu saja tidak hanya diukur dari diri anda sendiri tetapi apakah hasil yang anda capai juga lebih baik dibandingkan orang lain.

4. Perhatian (attention)

Sikap dan perilaku yang berorientasi pada ingkar janji,bohong,tidak jujur harus benar-benar anda hilangkan ketika melayani pelanggan. Lebih penting lagi,anda akan dipandang sebagai pribadi yang layak dipercaya. Dalam bidang pelayanan,apabila anda sudah berhasil masuk fase layak dipercaya maka tidak menutup kemungkinan pelanggan anda akan selalu bergantung pada diri anda secara total.

5. Tindakan (action)

Mempunyai kepedulian terhadap persoalan-persoalan yang dialami pelanggan dan siap untuk menjadi teman seperjalanan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhannya.

6. Tanggung jawab (accountability)

Pelayanan berkualitas dapat dimaknai sebagai suatu rangkaian proses yang berlangsung secara terus-menerus. Artinya, hubungan anda dengan pelanggan tidak hanya dibatasi oleh ruang dan waktu terbatas pada jam kerja anda. Semakin anda mampu memperluas waktu anda untuk memberikan pelayanan,tentu saja hal ini merupakan nilai tambah bagi diri anda.¹²

B.1.2. Pelayanan berkualitas

¹² E.Widijo Hari Murdoko,....h.15

Pelayanan yang berkualitas adalah yang memberikan kepuasan terhadap nasabah, memberikan layanan yang berkualitas bisa menjadikan keunggulan yang kompetitif yang sulit ditiru, karena memberikan pelayanan yang baik tidaklah mudah. Hubungan seperti inilah yang tidak mudah dibangun secara cepat melainkan butuh waktu dan kepercayaan. Pelayanan dikatakan berkualitas ketika memenuhi persyaratan sebagai berikut:¹³

a. Reliabilitas (Reliablitas)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

b. Daya Tangkap (Responsiviness)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

c. Jaminan (Assurance)

Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

d. Empati (Empathy)

Berarti bahwa perusahaan memahami persoalan para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

¹³ Triwibowo Soedjas.....h.68

e. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik atau tangibles berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik,perlengkapan,dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

Dari enam konsep diatas kita dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri diantaranya:¹⁴

1. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan atau nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karywan harus bersikap ramah,sopan dan menarik dalam melayani pelangan. Disamping itu,karyawan harus cepat tanggap,pandai bicara,menyenamngkan serta pintar dalam membaca suasana. Karyaawan juga harus mampu memikat atau mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan lebih tertarik untuk berinteraksi.

2. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasaranan ini mengakibatkan pelangan betah untuk berurusan dengan perusahaan,sehingga mampu mengusir kebosanan.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga akhir selesai

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga akhir selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas..

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu

¹⁴Kasmir,*Customer Service Excellent*,Jakarta:Rajawali Pers,2017,hal.67

dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan perusahaan dan keinginan pelanggan.¹⁵

5. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu bicara kepada setiap pelanggan atau nasabah. Mampu berkomunikasi akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas, sehingga tidak timbul salah paham. Komunikasi sangat penting karena karyawan berhubungan langsung secara fisik. Demikian pula komunikasi lewat telepon atau saran lainnya harus dengan tutur kata yang lemah lembut yang enak di dengar oleh kuping pelanggan. Bahasa yang digunakan juga harus tegas jangan sampai bertele-tele. Komunikasi juga harus di dukung oleh alat komunikasi yang sempurna terutama kualitas suara.¹⁶

C. Pengertian Frontliner

Frontliner adalah barisan bagian depan yang merupakan aktifitas utama di depan, dan terdapat staf-staf yang melakukan kontak langsung dengan tamu (guest contact) tersebut. Untuk penempatan staf-staf di bagian depan harus selektif karena mereka yang nantinya menciptakan kesan pertama (First Impression) bagi para tamu tersebut.¹⁷

Front Liner memegang peranan penting disamping memberikan pelayanan, juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau Public relation. Front Liner bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus selalu berusaha menarik dengan cara menyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itulah tugas-tugas yang emban oleh para front liner merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan, tugas bank

¹⁵ Kasmir, *Customer Service*, h.68

¹⁶ Ibid, h.69

¹⁷ Erdah Litriani dan Lemiyana, *Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah Di Perbankan Syariah Kota Palembang*, (I-Economic Vol. 2. No.2 Desember 2016)

memberikan jasa keuangan (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya.¹⁸

Front Liner adalah karyawan atau pegawai bank yang berhadapan langsung dengan nasabah serta melayani segala apa dibutuhkan nasabah yang terdiri dari Teller, Costumer Service, dan Security.¹⁹ Adapun petugas fronliner adalah:²⁰

1. Teller

Teller adalah petugas bank yang bekerja difront line banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan berupa transaksi tunai maupun non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.²¹ Teller juga bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat.

Sebagai frontline teller mendukung, mengembangkan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada nasabah. Pekerjaan teller juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko bank melalui penerapan know your customer (KYC) dan anti money laundering, dan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah dan konsumen perbankan, khususnya dengan kerahasiaan data nasabah.²²

1.1. Tugas dan Tanggung Jawab Teller

Tugas dan tanggung jawab teller, sebagai frontline mempunyai tugas yang sangat pokok yakni memberikan pelayanan kepada

¹⁸ Erdah Litriani dan Lemiyana, *op.cit.*, h.4

¹⁹ Juairiah, *Pengaruh Kualitas Layanan Front Liner Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Sumselbabel Syari'ah Cabang Palembang* (Muqtashid, Vol. I, No. 01, Edisi Maret 2016), h.6

²⁰ Erdah Litriani dan Lemiyana,h.4

²¹ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikat Profesi Perbankan (LSPP) *,Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hal.3

²² Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikat Profesi Perbankan (LSPP)h.4

nasabah dengan hasil dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Tugas yang diemban teller diantaranya :²³

- a. Memproses/melaksanakan transaksi tunai dan npn tunai termasuk warkat-warkat sesuai baas wewenangannya.
- b. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/bank notes dari warkat berharga
- c. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi
- d. Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.
- e. Menjaga keamanan, kebersihan, dan ketertiban pemakaian terminal komputer
- f. Melaksanakan penukaran uang lusuh ke cabang koordinator/pooling cash/bank indonesia.
- g. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah.
- h. Menjaga kebersihan dan keamanan konter teller
- i. Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada dibawah kelola outlet
- j. Melakukan verifikasi antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi teller
- k. Meyakini keaslian dan keabsahan specimen tanda tangan nasabah pada warkat bank dan form transaksi penarikan antar cabang.
- l. Memeriksa identitas nasabah dengan benar
- m. Menjamin keamanan box teller dan kewenangan memegang kunci box
- n. Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
- o. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke cabang koordinasi/pooling cash atau nasabah.

Sebagai fronliner teller mendukung dalam dalam melaksanakan *cross selling* atas produk-produk bank dengan melakukan *tag on* kepada nasabah. Pekerjaan teller dikategorikan pekerjaan pokok karena melalui

²³ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikat Profesi Perbankan (LSPP).....h.6

pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan penyetoran/penarikan tunai dan non tunai dan aktivitas tertentu bank. Selain tugas teller pun harus memenuhi tanggung jawab yang diembannya, adapun tanggung jawab seorang teller sebagai berikut:²⁴

- a. Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer dan lain-lain dengan teliti dan cepat
- b. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah
- c. Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja
- d. Menjaga keamanan alat-alat identitas teller, yaitu User-ID, password, anak kunci cash box dan laci.
- e. Patuh terhadap peraturan perusahaan.

Sehubungan dengan tugas, fungsi dan tanggung jawab dari teller, maka seorang teller pun memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkret tugas secara lebih khusus, wewenang teller meliputi hal-hal berikut:²⁵

- a. Menerima setoran baik tunai maupun non tunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah.
- b. Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank.
- c. Memproses penukaran uang kecil dari nasabah
- d. Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan atau formulir sesuai dengan kebijakan, sistem, dan prosedur bank.
- e. Jika terdapat data/identitas yang mencurigakan melakukan tindakan *contingency* seperti rekomendasi pelaporan kepada PPATK, enhance due diligence dan penolakan transaksi dilakukan apabila terdapat indikasi transaksi AML (Anti Money Laundering).

²⁴ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikat Profesi Perbankan (LSPP).....h.9

²⁵ Ibid, h.10

Dari pemaparan diatas tentang kewenangan seorang teller oleh karenanya,sebelum memproses transaksi pada sistem aplikasi penunjang,teller harus memastikan kebenaran dan kesesuaian transaksi dengan formulir transaksinya guna tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan bank maupun nasabah.

1.2.Penampilan

Sebagai frontline officer,penampilan seorang teller sangat penting karena teller langsung berhubungan langsung dengan nasabah. Penampilan seorang teller yang baik adalah :²⁶

1.2.1.Pria

- a. Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (antara lain: kemeja, lengan panjang,menggunakan dasi,name tag,bukan celana jean,tidak kumal,tidak kusut dan tidak ada noda).
- b. Rambut pendek,tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi serta menggunakan cat rambut berwarna hitam.
- c. Jika berkumis dicukur rapi dan tidak boleh bercabang.
- d. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel.
- e. Tidak tercium bau badan dan bau mulut.
- f. Kuku terpelihara,pendek, dan bersih.
- g. Aksesoris berupa jam tangan dan maksimal satu cincin.

1.2.2. Wanita

- a. Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (antara lain : rok,blouse,dan blezer serta name tag.
- b. Rambut kering,tersisir rapi/digulung/dicepol dan dicat dengan warna hitam.
- c. Rias wajah menggunakan bedak dan lipstik dengan warna yang tidak mencolok. Jika menggunakan jilbab,tanpa motif (polos) sesuai dengan warna blouse.

²⁶ Ikatan Bankir Indonesia(ABI) dan Lembaga Sertifikat Profesi Perbankan (LSPP).....h.11

- d. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam pantopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- e. Tidak tercium bau badan dan bau mulut.
- f. Kuku terpelihara, pendek, dan bersih. Jika memakai kuteks dengan warna soft.
- g. Tidak boleh memakai lebih 1 aksesoris dalam satu titik dan maksimal 7 titik (telinga 2 titik, leher/dada 1 titik, jari tangan 2 titik jari kanan dan jari kiri, pergelangan tangan 2 titik, untuk kanan dan kiri yang salah satunya untuk jam tangan).

1.2.3. Sikap Teller

Dalam melayani nasabah, agar bersikap profesional dalam melayani nasabah teller harus mempunyai panduan dalam bersikap yang terdiri dari :

- a. Sikap mengawali layanan, yang dilakukan teller kepada nasabah:
 - a) Berdiri
 - b) Tersenyum
 - c) Mengucapkan salam: assalamualaikum, selamat pagi/siang/sore.
 - d) Menyapa nasabah
 - e) Mengkonfirmasi layanan nasabah, contohnya : mau setor ya Bu/Pak/Mas/Mb
- b. Sikap selama berinteraksi dengan nasabah, sebagai berikut:
 - a) Mengkonfirmasi apakah nama yang tertera di formulir transaksi adalah nasabah yang datang untuk bertransaksi.
 - b) Setelah tahu nama nasabah, gunakan dengan nama selama melayani.
 - c) Meminta ijin kepada nasabah ketika akan menghitung uang.

- d) Jika harus meninggalkan counter karena terkait transaksi yang harus dilakukan, minta izin terlebih dahulu kepada nasabah dan apabila sudah selesai dan kembali ke counter maka ucapkan terima kasih kepada nasabah karena sudah menunggu.
- c. Sikap mengakhiri layanan, yang harus dilakukan teller saat mengakhiri adalah sebagai berikut:
 - a) Tersenyum
 - b) Tawarkan bantuan
 - c) Ucapkan salam
 - d) Ucapkan terima kasih.

1.3. Keterampilan Teller

Seorang teller dituntut untuk memiliki keterampilan dasar tertentu agar teller mampu memproses seluruh transaksi yang menjadi tanggung jawabnya dengan lancar dan sesuai standar bank. Berikut ini adalah keterampilan dasar yang harus dimiliki seorang teller:

1.3.1. Pemeriksaan identitas, pemeriksaan identitas dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan keaslian identitas, yang mencakup pemeriksaan atas ciri-ciri khusus yang dikeluarkan oleh instansi yang terkait dan tanda pengesahan resmi, seperti stempel dan tanda tangan pejabat dari instansi terkait.
- b. Pemeriksaan kebenaran identitas, yang mencakup pemeriksaan atas kebenaran foto pada identitas dengan wajah nasabah dan masa berlaku identitas. Jenis identitas yang diterima bank adalah KTP, SIM, dan paspor. Untuk setiap transaksi yang memerlukan fotokopi kartu identitas, teller harus membubuhkan paraf pada hasil fotokopi yang menandakan bahwa dokumen tersebut dikopi dari kartu identitas asli.

1.3.2. Pemeriksaan Formulir, pemeriksaan formulir terkait transaksi yang dilakukan seorang teller harus mencakup hal-hal berikut:

- a. Kesesuaian formulir dengan transaksi yang dilakukan
- b. Kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir serta memastikan tidak terdapat coretan yang dapat menimbulkan keraguan.
- c. Kesesuaian penulisan jumlah uang dalam angka dan huruf
- d. Pemeriksaan keaslian uang atau warkat.

1.3.3. Pemeriksaan Tanda Tangan

Pemeriksaan tanda tangan adalah pencocokan tanda tangan pada slip transaksi dengan dokumen asli atau spesimen bank, yang dilakukan dengan memperhatikan hal-hal berikut.

- a. Tarikan garis tanda tangan
- b. Penulisan ejaan
- c. Efek dari penggunaan alat tulis bertinta tebal.

1.3.4. Pemeriksaan Validasi

Teller harus melakukan verifikasi terhadap setiap transaksi yang telah diproses, dengan mencocokkan hasil validasi transaksi dengan data yang tercantum pada slip transaksi.

- a. Jika ketidaksesuaian terjadi karena kesalahan teller, maka teller harus melakukan koreksi/reversal transaksi dan memposting transaksi yang sebenarnya.
- b. Jika ketidaksesuaian terdapat pada data yang ditulis oleh nasabah/customer, maka teller harus melakukan tindakan berikut ini.
 - Melakukan konfirmasi dengan nasabah/customer
 - Meminta nasabah/customer untuk melakukan perbaikan dan membubuhkan tanda tangan/paraf sebagai tanda persetujuan perubahan.

- Jika transaksi harus diposting ulang, maka teller harus melakukan koreksi/reversal transaksi sebelumnya dan memposting ulang transaksi.
- Jika transaksi dibatalkan, maka teller harus melakukan koreksi dan melampirkan dokumen hasil koreksi/reversal pada dokumen hasil balancing.

2. Customer Service

Customer service berasal dari dua kata yaitu “customer” yang berarti *pelanggan* dan “service” yang berarti pelayanan. Jadi customer service adalah *pelayanan pelanggan*.²⁷

Dalam perbankan, customer service adalah petugas/karyawan yang kegiatannya diperuntukan untuk melayani kepentingan nasabah atau sebagai *centre and contact point* antara bank dan nasabah.

Customer Service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Sesuai dengan fungsinya, customer service diharapkan dapat melakukan “one stop service” artinya nasabah cukup menghubungi bagian customer service saja dalam berhubungan dengan bank.

2.1. Fungsi Customer Service

Sebagai front line customer service merupakan bagian pokok bidang yang sangat penting dalam suatu perbankan karena dari sinilah akan terbentuk citra dari suatu perusahaan. Customer service berfungsi sebagai berikut:²⁸

²⁷ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikat Profesi Perbankan (LSPP).....h.65

²⁸ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikat Profesi Perbankan (LSPP).....h.66

- a. *Front line officer*, keberadaan customer service berada dibagian depan suatu bank, maka customer service menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank.
- b. *Liasson officer*, customer service adalah satu aparat yang menjadi perantara antara bank dan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas customer service guna meminta informasi untuk melaksanakan transaksi.
- c. *Pusat informasi*, customer service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama untuk mendapatkan informasi mengenai jasa dan produk bank.
- d. *Sales (penjual)*, customer service berfungsi sebagai penjual produk perbankan.
- e. *Servicing (pelayanan)*, sesuai dengan fungsinya customer service berfungsi menangani keluhan dan keberatan nasabah dalam transaksi.
- f. *Financial advisor(konsultan)*, customer service harus memiliki pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan keuangan nasabah.
- g. *Maintenance customer (pembinaan nasabah)*, customer service adalah account assistant atau pembina bagi setiap account atau rekening nasabah non kredit.
- h. *Penanganan masalah*, customer service tidak saja dapat menangani keluhan nasabah tetapi dituntut untuk dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai *troubleshooter*.

2.2. Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service

2.2.1. Tugas customer service adalah sebagai berikut:

2.2.2. Tanggung jawab customer service

Customer service bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya

terhadap hasil kinerja petugas tersebut, adapun tanggung jawab customer service sebagai berikut:

- a. Pengenalan nasabah
- b. Pelayanan nasabah
- c. Kerahasiaan bank dan nasabah
- d. Kebersihan dan kerapian ruang kerja
- e. Keamanan alat-alat identitas customer service, yaitu user ID, password, anak kunci cash box, dan laci.
- f. Pelaksanaan tugas dari atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional
- g. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

2.2.3. Wewenang customer service, adapun wewenang seorang customer service adalah sebagai berikut:

- a. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian (contoh: standing instruction, surat kuasa, auto debet, dll)
- b. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan bank.
- c. Melakukan verifikasi tanda tangan customer
- d. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
- e. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
- f. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak-pihak lain yang berwenang.

2.3. Standar sikap dan penampilan customer service

Standar penampilan dibutuhkan guna untuk membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perbankan. Standar penampilan

customer service meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik, berikut ini standar pelayanan yang diterapkan oleh bank:

2.3.1. Penampilan diri

Penampilan seorang customer service harus mengenakan pakaian yang rapi, bersih, terlihat menarik dan terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar dapat memikat hati konsumen/nasabah. Contoh penampilan diri seorang customer service yang biasanya diatur secara internal bank dapat dilihat sebagai berikut:

Pria

- a. Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (antara lain: kemeja, lengan panjang, menggunakan dasi, name tag, bukan celana jeans, tidak kumal, tidak kusut dan tidak ada noda).
- b. Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi serta menggunakan cat rambut berwarna hitam.
- c. Jika berkumis dicukur rapi dan tidak boleh bercabang.
- d. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel.
- e. Tidak tercium bau badan dan bau mulut.
- f. Kuku terpelihara, pendek, dan bersih.
- g. Aksesoris berupa jam tangan dan maksimal satu cincin.

Wanita

- a. Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (antara lain : rok, blouse, dan blazer serta name tag).
- b. Rambut kering, tersisir rapi/digulung/dicepol dan dicat dengan warna hitam.
- c. Rias wajah menggunakan bedak dan lipstik dengan warna yang tidak mencolok. Jika menggunakan jilbab, tanpa motif (polos) sesuai dengan warna blouse.
- d. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam pantopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- e. Tidak tercium bau badan dan bau mulut.

f. Kuku terpelihara, pendek, dan bersih. Jika memakai kuteks dengan warna soft.

g. Tidak boleh memakai lebih 1 aksesoris dalam satu titik dan maksimal 7 titik (telinga 2 titik, leher/dada 1 titik, jari tangan 2 titik jari kanan dan jari kiri, pergelangan tangan 2 titik, untuk kanan dan kiri yang salah satunya untuk jam tangan.

2.3.2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah.

Seorang nasabah akan merasa nyaman bila dilayani secara bersahabat, akrab, dan penuh percaya diri sehingga dalam melayani customer service harus penuh optimis dan jangan ragu-ragu guna nasabah yang dilayani memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan diharapkan memiliki loyalitas yang tinggi pula.

2.3.3. Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama jika tak kenal

Seorang yang disapa dengan menggunakan nama akan merasa tersanjung dan dihormati serta dihargai. Contoh sikap customer service yang biasanya diatur dalam pedoman internal bank adalah:

a. Sikap yang dilakukan customer service dalam mengawali layanannya:

1. Berdiri untuk menyambut nasabah
2. Tatap mata nasabah/lakukan kontak mata
3. Beri senyuman dengan tulus
4. Mengucapkan salam “Assalamualaikum/Selamat Pagi/siang/sore”
5. Menyapa nasabah dengan Bapak/Ibu
6. Menanyakan kebutuhan atau jenis layanan yang diinginkan nasabah

7. Dengan sikap sopan santun mempersilahkan nasabah duduk dengan kata-kata dan gerakan tangan.

b. Sikap yang dilakukan customer service selama melayani:

1. Posisi duduk condong ke depan
2. Fokus pada nasabah/perhatian CS selama melayani
3. Hindari interupsi
4. Empati (sikap awal terhadap keluhan)
5. Siap membantu (reaksi pertama terhadap keluhan)
6. Senyum
7. Kontak mata
8. Sebutkan nama

c. Sikap customer service dalam mengakhiri layanan:

1. Berikan senyuman tulus
2. Tawarkan bantuan
3. Ucapkan salam
4. Ucapkan terima kasih dan sebutkan nama nasabah

2.3.4. Bersikap tenang, sopan, hormat, dan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Seorang customer service harus melayani dengan sikap tenang, sopan, hormat, sekaligus harus membuat nyaman sebagai bentuk penghargaan.

2.3.5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berkomunikasi customer service harus menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara harus jelas dan mudah dipahami

2.3.6. Bergairah dalam melayani nasabah

Nasabah akan merasa lebih tertarik terhadap pelayanan yang dilakukan oleh CS penuh antusias dan bergairah seolah-olah keinginannya benar-benar diprioritaskan.

2.3.7. Hindari menyela atau memotong pembicaraan

Diusahakan seorang CS tidak boleh memotong pembicaraan nasabah apalagi harus menyinggung perasaan nasabah.

2.3.8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan
Kemampuan memberikan argumen-argumen yang meyakinkan, logis, dan masuk akal harus dimiliki seorang CS guna memberikan kepuasan bagi nasabah.

2.3.9. Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila permasalahan tidak dapat ditangani sendiri

Petugas CS harus berani meminta bantuan kepada unit kerja yang memiliki wewenang ketika suatu permasalahan dengan nasabah tidak bisa diatasi oleh diri sendiri.

2.3.10. Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani

Ketika seorang CS sibuk dan belum bisa melayani nasabah, maka beritahukanlah kepada nasabah kapan akan dilayani penuh dengan simpatik.

3. Satuan Pengaman (Satpam)

Satuan pengaman adalah unit kerja yang bertugas menjaga keamanan suatu perusahaan.

3.1. Tugas Pokok Satpam

Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban dilingkungan kerja Perusahaan Khususnya pengamanan fisik (physical security).

Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab satpam yang bekerja di bank :²⁹

3.1.1. Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank

3.1.2. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank

²⁹ <http://wulanmufitasari87.blogspot.co.id/2015/03/standart-operasional-prosedur-sop.html> diakses pada 27 Mei 2018 pukul 21:39

- 3.1.3. Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan
- 3.1.4. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah
- 3.1.5. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi

3.2. Sikap Layanan Satpam

Memberikan perlindungan dan memberikan rasa aman kepada Nasabah selama dilingkungan Bank melalui layanan dengan sikap :³⁰

- 3.2.1. Sigap, menjaga posisi tubuh selalu sigap dan siap selama menjalankan tugas.
- 3.2.2. Antusias, selalu antusias menanggapi pertanyaan nasabah.
- 3.2.3. Ramah, selalu berlaku ramah dengan memberikan senyuman kepada nasabah.
- 3.2.4. Sopan, berperilaku sopan dan santun dalam berbicara kepada nasabah.
- 3.2.5. Tanggap, selalu cepat tanggap dan mengerti setiap keperluan nasabah.
- 3.2.6. Siap membantu / menolong, selalu siap memberikan bantuan kepada nasabah.

3.3. Tugas Satpam di Luar Bank:³¹

- 3.3.1. Membantu informasi transaksi di atm
- 3.3.2. Mendatangi nasabah dan membantu bertransaksinya
- 3.3.3. Mengarahkan mobil ke tempat parkir yang kosong
- 3.3.4. Mengantarkan payung untuk nasabah jika cuaca sedang hujan

3.4. Tugas Satpam di Dalam Bank:³²

³⁰ <http://wulanmufitasari87.blogspot.co.id/2015/03/standart-operasional-prosedur-sop.html> diakses pada 27 Mei 2018 pukul 21:47

³¹ <http://wulanmufitasari87.blogspot.co.id/2015/03/standart-operasional-prosedur-sop.html> diakses pada 27 Mei 2018 pukul 21:14

³² <https://www.youtube.com/watch?v=4IIH5dJuy4> standar layanan bni (2) diakses pada 27 Mei 2018 pukul 21:57

- 3.4.1. Membukakan pintu ketika nasabah datang
- 3.4.2. Memberikan pertanyaan tentang tujuan nasabah
- 3.4.3. Menjelaskan tentang cara melakukan transaksi kemana tujuannya nasabah
- 3.4.4. Mengarahkan nasabah ke tempat transaksinya..
- 3.5. Tugas Satpam Ketika Nasabah Mengeluh³³
 - 3.5.1. Menanyakan apa yang menjadi masalah nasabah
 - 3.5.2. Mengarahkan kemana nasabah bisa menyelesaikan masalahnya
 - 3.5.3. Memberikan nomor antrian kepada nasabah
 - 3.5.4. Membantu mengingatkan nasabah ketika mendapat panggilan antrian sebanyak 3x.

³³https://youtu.be/6aL_VGUsFWk standar layanan BNI Sukapura diakses pada 27 Mei 2018 pukul 22:04

BAB III

GAMBARAN UMUM PT.BPRS PNM BINAMA SEMARANG

3.a Sejarah PT. BPRS PNM Binama Semarang

PT.BPRS PNM Binama Semarang merupakan lembaga keuangan mikro yang mana kegiatannya mengimpun dana ,menyalurkan dana, dan memberikan jasa. PNM sendiri adalah PT Permodalan Nasional Madani (Persero) atau PNM, didirikan sebagai bagian dari solusi strategis pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan dan pemerataan ekonomi masyarakat melalui pengembangan akses permodalan dan program peningkatan kapasitas bagi para pelaku Usaha Mikro, Kecil, Menengah, dan Koperasi (UMKM).¹

PNM didirikan oleh pemerintah melalui Peraturan Pemerintah RI No 38/99 tanggal 29 Mei 1999 yang kemudian disahkan oleh peraturan Menteri Kehakiman RI No C-11.609.HT.01.TH.99 tanggal 23 Juni 1999. Pendirian PNM kemudian dikukuhkan lewat SK Menteri Keuangan RI No 487/KMK.017/1999, tanggal 13 Oktober 1999, yang menunjuk PNM sebagai BUMN Koordinator Penyalur Kredit Program eks Kredit Likuiditas Bank Indonesia (KLBI).

Pendirian PT.BPRS PNM Binama yang diputuskan oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 8/51/KEP.GBI/2006 tgl. 5 Juli 2006. Sebagai tindak lanjut dengan pembuatan akte pendirian Perseroan Terbatas No. 45, tgl. 27 Maret 2006 yang disahkan pada pengesahan akta pendirian PT. dari Menteri Hukum dan HAM tgl. 3 April 2006. Setelah semua terpenuhi PT.BPRS PNM Binama mulai beroperasi pada 12 juli 2006 dengan ijin usaha dari Bank Indonesia no. 8/51/KEP.GBI/2006, tgl. 12 Juli 2006 yang memiliki nomor Tanda daftar perusahaan perseroan terbatas no. 11.01.1.65.05684 dan NPWP : 02.774.716.1-518.000.

¹Company file pnm binama

Pendirian BPRS ini dilatar belakangi karena ibukota Semarang memiliki potensi perekonomian yang besar diantaranya manufacturing, produksi, perdagangan dan jasa. Di beberapa wilayah kota Semarang, seperti Mijen dan Gunung Pati berpotensi pertanian dan peternakan. sementara itu di pesisirnya juga berpotensi perikanan.

Penduduk kota Semarang yang mayoritas beragama Islam (terutama masyarakat menengah ke bawah), mereka ini sebagai pelaku usaha ekonomi menengah ke bawah. Untuk mengembangkan ekonomi menengah ke bawah, dibutuhkan lembaga keuangan yang berbentuk BPRS. Karena dengan BPRS akan memberikan kontribusi yang positif bagi hadirnya pengembangan ekonomi, khususnya bagi masyarakat muslim menengah ke bawah.

Berawal dari latar belakang itulah PT. BPRS PNM BINAMA didirikan diprakarsai oleh tokoh masyarakat dan pengusaha muslim.²

3.b Visi & Misi PT.BPRS PNM BINAMA SEMARANG

Visi

“Menjadi BPRS dengan Asset Rp. 100 Milyar (Seratus Milyar Rupiah) pada Tahun 2020”

Misi

1. Sehat, dengan mencapai penilaian peringkat I
2. Berkembang, senantiasa tumbuh dari tahun ke tahun
3. Profesional, dengan mutu pelayanan yang baik
4. Memiliki resiko usaha yang minimal
5. Memiliki tingkat bagi hasil investasi yang maksimal
6. Memaksimalkan kontribusi dalam pengembangan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

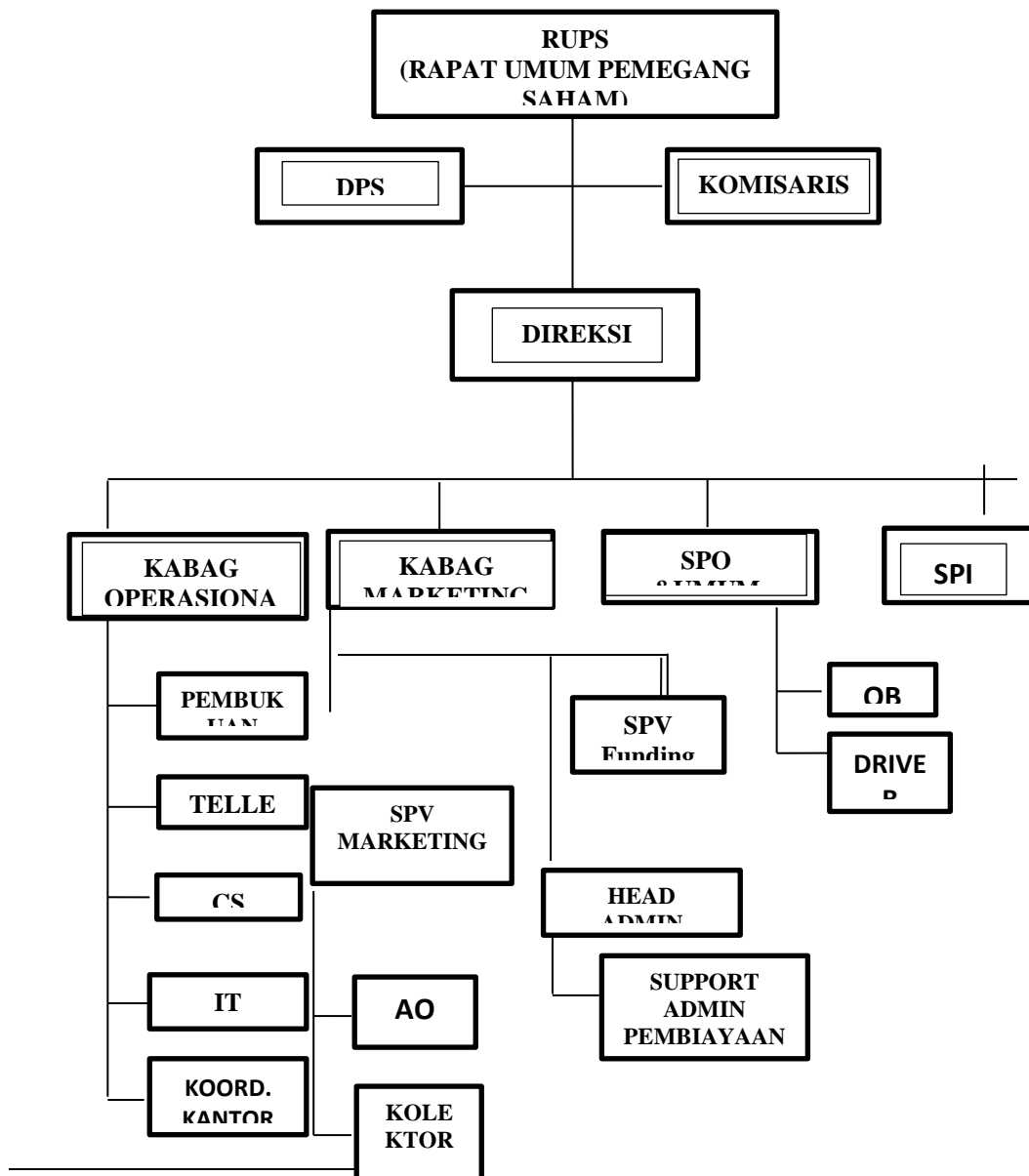
3.c Struktur Organisasi PT.BPRS PNM Binama Semarang

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan

² *Company file* PT.BPRS PNM BINAMA SEMARANG

kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang di harapkan dan di inginkan.³ Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa, jadi ada satu pertanggung jawaban apa yang akan di kerjakan.⁴

Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi PT.BPRS PNM Binama Semarang



³ <http://rynaldi-dwitama.blogspot.co.id/2012/05/pengertian-struktur-organisasi.html>, diakses pada tanggal 11 Mei 2018 pukul 19.45

⁴ <http://rynaldi-dwitama.blogspot.co.id/2012/05/pengertian-struktur-organisasi.html>, diakses pada tanggal 11 Mei 2018 pukul 19.45

Struktur organisasi dan tugas PT.BPRS PNM Binama Semarang⁵

1. RUPS

- a. H.Hasan Toha Putra,MBA
- b. Ir.H.Heru Isnawan
- c. H.Teguh Suharsi,BA
- d. Bapak H,Sachroni
- e. Bapak H.Ilham Muhamad Saleh
- f. Bapak Sutejo

2. Dewan Komisaris

- a. Komisaris Utama : H.Hasan Thoha Putra,MBA
- b. Komisaris : Ir.H.Heru Isnawan
- c. Komisaris : H.Ilham M.Saleh S.E

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Pengawasan terhadap perseroan
- 2) Memberikan laporan tentang tugas pengawasan yang telah dilakukan selama tahun buku yang baru lampau kepada RUPS

3. DPS

Ketua : Drs.H.Rozihan SH

Anggota: Prof.Dr.H.Ahmad Roq

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Memastikan dan mengawasi kegiatan operasional yang dilakukan BPRS agar selalu sesuai dengan fatwa yang dikeluarkan DSN.
- 2) Mengadakan perbaikan atau revisi atas produk-produk yang telah sedang berjalan dinilai bertentangan dengan syariah.

4. Direksi

- a. Deriksi utama : Drs.Ahmad Mujahid Mufti Suyuti
- b. Direksi : Sri Laksmi Roostiana

Tugas dan tanggung jawab:

⁵Company file pnm binama

- 1) Memimpin dan mengkoordinir para manajer di PT. BPRS PNM Binama secara baik dan professional, guna mewujudkan tujuan, visi dan misi.
 - 2) Menjaga agar pelaksanaan operasional lembaga sesuai dengan ketentuan dan peraturan, baik eksternal (UU, PP, Kepres, surat edaran dan lainnya) maupun internal (kebijakan dan sistem prosedur perusahaan).
 - 3) Melakukan kegiatan pemukan dana dan pemasaran pembiayaan serta mencari alternatif sumber dana tambahan untuk meningkatkan kinerja PT. BPRS PNM Binama.
 - 4) Mewakili Dewan Komisaris untuk tugas-tugas intern maupun ekstern yang berhubungan dengan kegiatan BPRS PNM Binama.
 - 5) Mendelegasikan wewenang kepada pejabat di bawahnya sampai pada batasan tertentu.
5. Kabag Operasional : Ratna
- Tugas dan tanggung jawab:⁶
- 1) Membuat program kerja bagi departemen yang dipimpinnya
 - 2) Bersama dengan bagian lain yang terkait untuk menyiapkan rencana anggaran organisasi atas dasar keuangan yang sedang berjalan
 - 3) Merencanakan, membina, mengkoordinasikan, mengamankan, dan mengarahkan kegiatan sesuai dengan sistem dan prosedur BPRS
 - 4) Memiliki otoritas untuk transaksi biaya sebesar Rp100.000
 - 5) Mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi karyawan/staff dibawahnya
6. Kabag Marketing : Suranto
- Tugas dan tanggung jawab :
- 1) Membuat strategi dan rencana kerja marketing
 - 2) Memenuhi target pemasaran baik secara kualitatif dan kuantitatif yang mencakup penghimpunan dana, penyaluran dana, jasa dan hasil

⁶Buku Pedoman PT.BPRS PNM Binama

3) Memberikan pembiayaan yang aman sesuai kebutuhan anggota BPRS

4) Mengendalikan pelaksanaan tugas dibawah wewenangnya

7. Pembukuan : Dika

Tugas dan tanggung jawab :

- 1) Menyiapkan dan mengamankan bukti-bukti
- 2) Meminta kelengkapan dokumen pertanggungjawaban keuangan
- 3) Menerbitkan laporan keuangan atas persetujuan direksi untuk kelengkapan publikasi
- 4) Melakukan monitoring atas posisi keuangan secara keseluruhan dan melaporkan kepada kabag marketing

8. Teller (Maretta)

Tugas dan tanggung jawab :⁷

- 1) terselesainya laporan kas harian
- 2) Terjaga keamanan kas
- 3) Menerima transaksi tunai dari transaksi-transaksi yang terjadi di BPRS
- 4) Meminta pengesahan laporan cashflow dari yang berwewenang sehingga laporan yang sah

9. Customer service (Dyah)

Tugas dan tanggung jawab:⁸

- 1) Menjelaskan produk-produk kepada nasabah
- 2) Mengelola administrasi tabungan dan deposito mulai dari pembukuan hingga penutupan rekening
- 3) Pelayanan terhadap pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito serta mutasinya
- 4) Pengarsipan aplikasi pembukuan dan penutupan rekening tabungan dan deposito
- 5) Pelaporan tentang perkembangan dana pihak ketiga

⁷Dyah, Customer Service, wawancara pribadi pada 10 Mei 2018

⁸ Maretta, Teller, wawancara pribadi pada 10 Mei 2018

10. IT : Dodi

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Memastikan kelancaran internet
- 2) Memantau cctv

11. Koordinasi kantor : Rizfah (kas mijen) dan Putri (kas tembalang)

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Sama seperti customer service pusat
- 2) Selalu berkoordinasi dengan pusat dalam pelayanan nasabah

12. Kabag Marketing : Suranto

Tugas dan tanggung jawab:⁹

- 1) Membuat strategi dan rencana kerja marketing.
- 2) Memenuhi target pemasaran baik secara kualitatif atau kuantitatif yang mencakup penghimpunan dana dan penyaluran dana, jasa dan hasil usaha.
- 3) Memberikan pembiayaan yang aman sesuai kebutuhan anggota BPRS.
- 4) Mengendalikan pelaksanaan tugas staff/bawahnya di bidang marketing.

13. SPV Marketing : Dadan dan Zainal

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Survei terhadap nasabah yang mengajukan pembiayaan
- 2) Memastikan tenaga pemasaran menjalankan tugasnya
- 3) Mengatur kelompok kerja yang dipegangnya

14. Account Officer : Eri, Hazmi, Agung, Amir, Risqi, Dyno, Jakfar, Septa

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Membantu menejer pemasaran dalam menetapkan rencana kerja tahunan dibidang pembiayaan.
- 2) Membuat nota analisis pembiayaan (pendekatan 5C, atau pendekatan lainnya), dan mengusulkan prasyarat dan syarat pembiayaan.
- 3) Mempersiapkan dokumen pembiayaan yang telah diputuskan.

⁹Buku pedoman PNM Binama

- 4) Memeriksa kelengkapan dokumen sebelum fasilitas pembiayaan dicairkan.
- 5) Melakukan monitoring atas masa berlakunya legalitas usaha nasabah, asuransi dan hak atas pinjaman yang diterima berbentuk Hak Guna Bangunan (HGB), Hak Guna Usaha (HGU), hak pakai.
- 6) Melakukan penilaian uang atas fasilitas pembiayaan yang telah berjalan 6 bulan atau kualitasnya menunjukkan kurang lancar.
- 7) Memberikan bantuan terhadap pelaksanaan audit internal atau eksternal khususnya berkaitan dengan bidang pemasaran.
- 8) Menjaga kerahasiaan *password* yang menjadi tanggung jawabnya

15. Kolekor : Didin

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Mengecek kelengkapan persyaratan nasabah dalam pengajuan pembiayaan
- 2) Memonitoring nasabah dalam angsuran

16. SPV Funding : Fina

Tugas dan tanggung jawab:¹⁰

- 1) Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menawarkan produk sesuai,serta melakukan penetrasi (pengendalian pasar).
- 2) Bertanggung jawab pada pencapaian target yang telah ditentukan perusahaan dalam bidang penghimpunan dana (funding).

17. Head administrasi pembiayaan : Wulan

Tugas dan tanggung jawab :

- 1) Menerima berkas-berkas pembiayaan yang telah disetujui siap untuk direalisasikan
- 2) Melakukan pemeriksaan terhadap berkas-berkas pembiayaan yang telah disetujui dan siap direalisasikan
- 3) Memberikan nomor rekening mitra pembiayaan
- 4) Memproses pencairan pembiayaan yang telah disetujui

¹⁰Fina,Supervisor Funding,wawancara pribadi pada 26 Februari 2018

- 5) Mengeluarkan laporan resmi mengenai perkembangan pembiayaan atas persetujuan manajer.

18. Support admin pembiayaan : Melinda

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Membantu pekerjaan head admin pembiayaan
- 2) Menyimpan jaminan-jaminan nasabah

19. SPO dan Umum : Ratih

Tugas dan tanggung jawab:¹¹

- 1) Mengatur pengeluaran dana operasional perusahaan
- 2) Membantu penyediaan sarana kebutuhan karyawan atau perusahaan agar menjalankan tugasnya dengan baik
- 3) Berfungsi sebagai sekretariat
- 4) Bagian personalia

20. SPI : Dwi

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Menjaga dan mengamankan harta kekayaan Bank;
- 2) Menjamin tersedianya laporan yang lebih akurat;
- 3) Meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku;
- 4) Mengurangi dampak keuangan/kerugian, penyimpangan termasuk kecurangan/fraud, dan pelanggaran aspek kehati-hatian;
- 5) Meningkatkan efektivitas organisasi dan meningkatkan efisiensi biaya.

21. Security dan driver : Jupri

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Menjaga keamanan kantor dan parkir.
- 2) Menerima nasabah, membuka dan menutup pintu ketika nasabah hendak masuk maupun keluar dari bank.
- 3) Setiap pagi menyusun dan merapikan nomor antrian nasabah.
- 4) Membantu semua karyawan kantor yang membutuhkan bantuan.
- 5) Menjaga hubungan baik dengan nasabah

¹¹Atma Ratih,SPO dan Umum,wawancara pribadi pada 28 Februari 2018

- 6) Mengantar jemput pemimpin dan karyawan lainnya dalam kaitannya dengan hubungan pekerjaan kantor.

22. Office boy : Faisal

Tugas dan tanggung jawab :

- 1) Menjaga kebersihan kantor, baik didalam maupun diluar kantor.
- 2) Menjaga kondisi seluruh peralatan investaris kantor.
- 3) Menyiapkan makanan dan minuman ketika ada acara kantor.

3.d Produk-Produk PT.BPRS PNM BINAMA SEMARANG

3.d.1 Produk-produk untuk funding (penghimpunan dana) :¹²

■ TAHARAH (Tabungan Harian Mudharabah)

Adalah produk simpanan tabungan dengan akad bagihasil yang dihitung berdasar saldo rata-rata harian. Nisbah bagi hasil yang diberikan untuk nasabah sebesar 25%. Sesuai dengan jenis produknya yaitu tabungan maka nasabah dapat melakukan setoran maupun penarikan sewaktu-waktu.

1. Menggunakan akad Mudharabah, yaitu akad kerjasama antara Shohibul maal (pemilik modal/penabung) dengan Mudharib (PT.BPRS PNM Binama).
2. Nisbah bagi hasil 25% untuk shohibul maal (nasabah/penabung) dan 75% untuk Mudharib.
3. Dapat dipakai sebagai layanan auto debet.

Syarat pembukaan tabungan THAHARAH adalah :¹³

1. Mengisi Aplikasi Pembukaan Rekening.
2. Melampirkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Pasport).
3. Setoran awal minimal Rp10.000 untuk perorangan, Rp25.000 untuk badan usaha.

Keuntungan :

1. Aman karena dijamin LPS.

¹² Company file PNM Binama

¹³ Brosur PT.BPRS PNM Binama Semarang

2. Bebas biaya administrasi bulanan.
3. Bagi hasil sesuai prinsip syariah.
4. Layanan auto debet.
5. Layanan pick up service.
6. Nisbah bagi hasil 25%:75%.

■ **Tabungan Pendidikan**

Adalah Tabungan dengan akad Mudharabah Mutlaqah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biaya pendidikan di masa datang. Nisbah bagi hasil yang diberikan kepada nasabah setara dengan deposito jangka waktu 3 bulan.

Syarat dan ketentuan :

1. Mengisi Aplikasi Pembukaan Rekening.
2. Melampirkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Pasport).
3. Setoran awal minimal Rp10.000.
4. Bagi nasabah yang masih duduk di bangku sekolah dasar, maka pembukaan rekening atas nama orang tua.
5. Penarikan hanya dapat dilakukan pada Juni sampai dengan Agustus, Oktober sampai dengan Desember.
6. Nisbah bagi hasil setara deposito jangka waktu 3 bulan, 34%:66%.

Keuntungan :

1. Aman karena dijamin LPS.
2. Bebas biaya administrasi bulanan.
3. Bagi hasil sesuai prinsip syariah.
4. Layanan pick up service.
5. Nisbah bagi hasil 34%:66%.
6. Dapatkan souvenir cantik untuk setiap pembukaannya.
7. Kesempatan mendapatkan beasiswa dengan total nilai Rp1000.000 untuk saldo Rp100.000 dan kelipatannya.

■ **Tabungan Haji dan Umroh (JUMRAH)**

Adalah jenis simpanan dana pihak ketiga (perorangan) yang diperuntukkan

bagi nasabah yang berniat melaksanakan Haji atau Umroh sesuai dengan jangka waktu yang direncanakan.

Syarat dan ketentuan :

1. Mengisi Aplikasi Pembukaan Rekening
2. Melampirkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Pasport)
3. Setoran awal minimal Rp100.000, setoran berikutnya minimal Rp50.000
4. Akad mudharabah
5. Nisbah 45%

Keuntungan :

1. *Terencana*, sebagai sarana untuk merencanakan penunaikan ibadah haji dan umroh
2. *Fleksibel*, tabungan dapat disetor sewaktu-waktu dengan nominal setoran minimal Rp50.000
3. *Terjangkau*, syarat pembukaan tabungan ringan dan bebas administrasi bulanan
4. *Menguntungkan*, bagi hasil yang kompetitif diberikan setiap bulan secara otomatis ke rekening tabungan dengan nisbah 38%:62%
5. *Terjamin*, dijamin oleh lembaga penjamin simpanan (LPS).

■ **Deposito Mudharabah**

1. Deposito Mudharabah dirancang sebagai sarana untuk investasi bagi masyarakat yang mempunyai dana.
2. Menggunakan akad Mudharabah.
3. Nisbah bagi hasil yang menguntungkan dan diberikan setiap bulan, bisa diambil tunai atau ditransfer ke rekening.
4. Merupakan produk investasi berjangka dengan beberapa pilihan jangka waktu. Akad produk ini adalah bagi hasil dengan nisbah sebagai berikut :¹⁴

¹⁴Didin, Marketing kas Tembalang, wawancara pribadi pada 7 Maret 2018

- Jangka waktu 1 bulan (nasabah: bank) 25% : 75%
- Jangka waktu 3 bulan (nasabah : bank) 34% : 66%
- Jangka waktu 6 bulan (nasabah : bank) 38% : 62%
- Jangka waktu 12 bulan (nasabah : bank) 42% : 58%

Syarat dan ketentuan :

1. Mengisi Aplikasi Pembukaan Rekening.
2. Melampirkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Pasport).
3. Setoran awal minimal Rp1.000.000.

Keuntungan :

1. Aman karena dijamin LPS.
2. Bebas biaya administrasi bulanan.
3. Bagi hasil sesuai prinsip syariah
4. Bagi hasil kompetitif dan menguntungkan dengan nisbah

■ Zakat, Infaq, Shadaqah

Yaitu merupakan sarana penampungan dana sosial dari masyarakat yang disalurkan kepada pihak yang berhak dalam 3 cara :¹⁵

1. Dalam bentuk pembiayaan Al Qardhul Hasan
2. Disalurkan untuk pengembangan sumber daya insani (beasiswa dll)
3. Sebagai bantuan sosial untuk pengentasan kemiskinan

3.d.2 Produk - produk penyaluran dana

1. Modal Kerja

Pembelian barang dagangan, bahan baku, dan barang modal kerja lainnya.

2. Investasi

Pembelian mesin, alat-alat, sarana transportasi, investasi usaha, sewa tempat usaha dan lain-lain.

3. Konsumtif

¹⁵ *Company file....*

Untuk membangun / renovasi rumah, membeli perabot rumah, pemilikan kendaraan, dan lain-lain.

4. Multijasa

Biaya pendidikan, biaya pernikahan dan biaya pengobatan (rumah sakit).

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Standar Pelayanan Frontliner Pada Perbankan Standar KYC(*Know Your Customer*)

Efektifitas penerapan prinsip mengenal nasabah sangat tergantung pada kompetensi pejabat/karyawan, hal ini dapat dilakukan dengan adanya pelatihan pengenalan nasabah secara berkala dan berkesinambungan untuk meningkatkan keahlian para pejabat/karyawan. Adapun pedoman *know your customer (kyc)* adalah sebagai berikut:¹

4.1.1. Prosedur Penerimaan Nasabah

1. Prosedur penerimaan nasabah perorangan
 - a. Pengisian formulir standar yang diterapkan oleh bank sekurang-kurangnya memuat informasi:
 - 1) Nama, tempat dan tanggal lahir, alamat serta kewarganegaraan yang dibuktikan dengan (KTP, SIM, atau Paspor), dan memuat informasi mengenai alamat tetap apabila berbeda dengan yang tertera didokumen. Untuk WNA selain paspor dibuktikan dengan kartu izin menetap sementara (KIMS) atau surat izin tinggal tetap (KITAP).
 - 2) Alamat dan nomor telepon tempat bekerja dilengkapi kegiatan perusahaan/instansi tempat bekerja.
 - 3) Keterangan mengenai pekerja/jabatan dan penghasilan nasabah.
 - 4) Keterangan mengenai sumber penggunaan dana
 - 5) Spesimen tanda tangan
 - b. Apabila diperlukan bank dapat meminta informasi lain antara lain *major credit card, identitas pemberi kerja dari calon nasabah, rekening telpon dan listrik.*

¹ https://www.bi.go.id/id/peraturan/arsip-peraturan/Perbankan2003/lamp_se-53203.pdf
tentang *Pedoman Standar Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah* diakses pada 27 Juni 2018
pukul 22.00

- c. Khusus untuk calon nasabah yang melakukan pembukaan rekening melalui telepon, surat menyurat atau elektronik banking maka petugas bank wajib melakukan pertemuan dengan calon nasabah sebelum pembukaan rekening tersebut disetujui.
- d. Persyaratan pada huruf a, b, dan c di atas berlaku untuk:
 - 1) Calon nasabah yang melakukan joint account dan
 - 2) Calon nasabah selaku perantara atau pemegang kuasa dari pihak lain (*beneficial owner*).

Apabila calon nasabah tersebut merupakan perantara atau pemegang kuasa dari pihak lain merupakan *beneficial owner* maka Bank wajib meminta informasi berkaitan dengan *beneficial owner* berupa:²

- a) Bagi *beneficial owner* perorangan:
 - (1). Informasi yang relevan sebagaimana halnya prosedur penerimaan nasabah perorangan
 - (2). Hubungan hukum seperti bukti penugasan, surat kuasa atau kewenangan bertindak sebagai perantara
 - (3). Perantara dari calon nasabah bahwa telah dilakukan penelitian terhadap kebenaran identitas maupun sumber dana dari *beneficial owner* perorangan.
- b) Bagi *beneficial owner* perusahaan
 - (1). Informasi yang relevan sebagaimana halnya prosedur penerimaan nasabah perusahaan nasabah perusahaan, kecuali lembaga pemerintah, lembaga internasional dan perwakilan negara asing
 - (2). Hubungan hukum seperti bukti penugasan, surat kuasa atau kewenangan bertindak sebagai perantara.

² https://www.bi.go.id/id/peraturan/arsip-peraturan/Perbankan2003/lamp_se-53203.pdf
tentang Pedoman Standar Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah diakses pada 27 Juni 2018
pukul 22.00

- (3). Dokumen identitas pengurus yang berwenang mewakili perusahaan
- (4). Dokumen identitas pemegang saham pengendali perusahaan
- (5). Pernyataan dari calon nasabah bahwa telah dilakukan penelitian terhadap kebenaran identitas maupun dana beneficial owner perusahaan.

2. Prosedur penerimaan nasabah Perusahaan

- a) Pengisian formulir standar yang ditetapkan oleh Bank sekurang-kurangnya memuat informasi:
 - (1). Status hukum dari usaha dimaksud yang dibuktikan dengan akte pendirian dan anggaran dasar.
 - (2). Izin usaha atau izin lainnya dari instansi yang berwenang yang dibuktikan antara lain dengan SIUP, SITU
 - (3). Nama, spesimen tanda tangan dan kuasa kepada pihak-pihak yang ditunjuk bertindak untuk dan atas nama perusahaan. Sedangkan kuasa atas perusahaan dibuktikan dengan surat kuasa dari Direksi dan atau hasil Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).
 - (4). Alamat perusahaan, nomor telepon dan atau nomor faksimili.
 - (5). Keterangan mengenai sumber dan tujuan penggunaan dana.
 - (6). Negara asal dalam hal perusahaan dimaksud berbentuk badan hukum asing.
- b) Apabila diperlukan Bank dapat meminta dokumen lainnya misalnya laporan keuangan calon nasabah atau keterangan mengenai pelanggan utamanya.
- c) Bank dapat meminta informasi kepada calon nasabah mengenai hubungannya dengan bank lain.
- d) Persyaratan dokumen tersebut diatas berlaku pula calon nasabah yang melakukan pembukaan *joint account* dan calon nasabah selaku perantara atau pemegang kuasa dari pihak lain (*beneficial owner*).

Apabila calon nasabah tersebut merupakan perantara atau pemegang kuasa dari pihak lain merupakan *beneficial owner* maka Bank wajib meminta informasi berkaitan dengan *beneficial owner* berupa:

- a) Bagi *beneficial owner* perorangan:
 - (1) Informasi yang relevan sebagaimana halnya prosedur penerimaan nasabah perorangan
 - (2) Hubungan ukum seperti bukti penugasan, surat kuasa atau kewenangan bertindak sebagai perantara
 - (3) Perantara dari calon nasabah bahwa telah dilakukan penelitian terhadap kebenaran identitas maupun sumber dana dari *beneficial owner* perorangan.
- b) Bagi *beneficial owner* perusahaan
 - (1) Informasi yang relevan sebagaimana halnya prosedur penerimaan nasabah perusahaan nasabah perusahaan, kecuali lembaga pemerintah, lembaga internasional dan perwakilan negara asing
 - (2) Hubungan hukum seperti bukti penugasan, surat kuasa atau kewenangan bertindak sebagai perantara.
 - (3) Dokumen identitas pengurus yang berwenang mewakili perusahaan
 - (4) Dokumen identitas pemegang saham pengendali perusahaan
 - (5) Pernyataan dari calon nasabah bahwa telah dilakukan penelitian terhadap kebenaran identitas maupun dana *beneficial owner* perusahaan.

4.1.2. Prosedur Verifikasi Nasabah

Berdasarkan dokumen pendukung yang telah disampaikan oleh calon nasabah, bank wajib melakukan identifikasi dan verifikasi baik terhadap nasabah perorangan maupun perusahaan.

- a. Meneliti kebenaran dokumen dan mengidentifikasi adanya kemungkinan hal-hal yang tidak wajar atau mencurigakan.

- b. Menatausahakan fotokopi dokumen setelah dilakukan pencocokan dengan dokumen asli yang sah.
- c. Melakukan pertemuan calon nasabah sebelum pembukaan rekening tersebut disetujui bagi calon nasabah yang menggunakan media elektronis, telepon dan surat menyurat.
- d. Melakukan pengecekan silang untuk memastikan adanya konsistensi dari berbagai informasi yang disampaikan oleh calon nasabah.
- e. Melakukan verifikasi yang lebih ketat (*extensive due dilligence*) terhadap calon nasabah yang berasal dari negara yang diklasifikasikan sebagai *high Risk Countries* atau negara yang belum/tidak menerapkan ketentuan prinsip menengenal nasabah.
- f. Melakukan verifikasi yang lebih ketat (*extensive due dilligence*) terhadap calon nasabah *High Risk Business* yaitu bidang usaha yang potensial digunakan sarana pencucian uang.
- g. Melakukan verifikasi yang lebih ketat (*extensive due dilligence*) terhadap nasabah yang dianggap mempunyai risiko tinggi termasuk penyelenggaraan negara (*High Risk Customer*)
- h. Mempertimbangkan kewajaran informasi berkaitan dengan bidang usahaperusahaan, laporan keuangan, deskripsi kegiatan usaha, profil transaksi, omset usaha, lokasi perusahaan dan lain sebagainya.

4.1.3. Prosedur Pemantauan Nasabah

Kegiatan pemantauan sekurang-kurangnya mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Pemantauan rekening
Meliputi pemantauan terhadap mutasi rekening secara periodik untuk mengidentifikasi kemungkinan adanya mutasi yang tidak sesuai dengan profil nasabah. Khusus terhadap rekening nasabah yang mempunyai risiko tinggi diperlukan pemantauan yang lebih intensif.
- b. Pemantauan transaksi

Meliputi pemantauan terhadap setiap transaksi baik tunai maupun non tunai pada saat transaksi tersebut dilakukan untuk mengidentifikasi kemungkinan adanya transaksi yang tidak sesuai dengan profil nasabah.

c. Pemantauan transaksi untuk *walk-in customer*

Meliputi pemantauan terhadap transaksi yang dilakukan oleh *walk-in customer* dengan nilai lebih dari Rp.100.000.000,00 (seratus juta rupiah) atau setara dengan itu untuk mengidentifikasi kemungkinan adanya transaksi keuangan mencurigakan.

4.1.Implementasi Standar Pelayanan Frontliner Pada PT.BPRS PNM

Binama Semarang.

Setiap perusahaan pasti memiliki standar pelayanan,terutama lembaga keuangan baik bank maupun non bank. Yang mana saat ini pelayanan yang baik menempati urutan teratas dalam suatu perusahaan ini dikarenakan konsumen yang semakin cerdas. Demikian pula,pada PT.BPRS PNM Binama yang bergerak dibidang jasa keuangan mikro memiliki standar pelayanan,walaupun BPR sendiri peraturan mengikuti Bank Indonesia namun dalam hal SOP terutama mengenai pelayanan front liner tidak semuanya dimplementasikan seperti halnya bank-bank lainnya karena BPR sendiri keuangan bank yang bergerak di jasa keuangan mikro.

Sebagaimana wawancara penulis dengan bu Laksmi selaku direksi PT.BPRS PNM Binama,pada tanggal 9 Mei 2018 pukul 12.30,berikut pernyataan hasil wawancara :

“Standar operasional prosedur yang dipersyaratkan Bank Indonesia yang bersifat baku itu sama yaitu program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme (APU dan PPT),SOP di setiap lembaga keuangan tidak sama tetapi besarannya sama tergantung kembangannya,contoh nasabah ketika melakukan setoran di BPRS tanpa buku tabungan boleh tetapi dibank-bank besar harus memakai tabungan ini dikarenakan BPRS bersifat mikro yang mana nasabah belum mengetahui secara detail perbankan, berbeda dengan nasabah bank-bank besar yang mana perbankan sudah menjadi bagian dari kebutuhan hidup. Intinya teller dalam melakukan transaksi dengan nasabah harus cepat dan teliti dan customer service mampu menggali informasi tentang calon nasabah maupun nasabah guna menghindari APU dan PPT”.

Sedangkan menurut Ikatan Bankir Indonesia setiap bank wajib melaksanakan program APU dan PPT sebagaimana dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 14/27/PBI/2012 Tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Dana Terorime Bagi Bank Umum.

Pernyataan yang dikemukakan oleh pihak Binama sesuai dengan apa yang dikemukakan Ikatan Bankir Indonesia tentang APU dan PPT.

Pada tanggal 9 Mei 2018 pukul 10.30 penulis mewawancarai bagian sekretariat atau yang dikenal SPO dan Umum dengan bu Atma Ratih, adapun hasil wawancara sebagai berikut:

“Standar pelayanan untuk frontliner kantor Pusat,kas Tembalang,dan kas Mijen sama yaitu harus good looking dan menerapkan 3S (salam,senyum,sapa). Yang dimaksud good looking adalah tidak sekedar fisik melainkan dalam tingkah laku juga.Adapun dari segi fisik frontliner harus berpakaian rapi,tidak berlebihan dalam dandanan,tidak bau mulut, tidak bau badan,memakai seragam sesuai jadwal,ID card. Dari segi tingkah laku yaitu salam, sopan santun,ramah,antusias,cepat, dan teliti. Untuk security selain menjaga keamanan kantor juga sebagai driver bagi para pejabat BPRS PNM Binama”.

Sebagai frontliner officer, penampilan seorang frontliner sangat penting karena frontliner langsung berhubungan dengan nasabah, hal ini sesuai pedoman Ikatan Bankir Indonesia.

Menurut pernyataan di atas, frontliner harus benar-benar menjaga penampilan hal ini untuk menjaga performa perusahaan, adapun pembahasan lebih detail mengenai frontliner sebagai berikut:

4.2.1. Teller

Teller merupakan salah satu bagian terpenting dalam perbankan dimana ini menjadi ujung tombak dalam suatu pelayanan,disinilah letak persaingan perbankan dalam hal pelayanan,memiliki teller yang cekatan yang mampu memahami

setiap keinginan nasabah merupakan dambaan setiap lembaga keuangan. Untuk mengetahui menentukan baik tidaknya pelayanan teller tidak hanya diukur dari penampilan dan sopan santun melainkan cara kinerja dalam melayani setiap transaksi nasabah.

Pada waktu yang sama, tanggal 9 Mei 2018 pukul 10.00, penulis mewawancarai bagian teller yaitu dengan mbak Mareta, adapun hasil wawancaranya adalah:

“Dalam melayani nasabah teller wajib mengucapkan salam dan mengakhiri layanan dengan terima kasih, adapun dalam melayani transaksi penarikan maupun setoran harus cepat dan teliti. Apabila nasabah menunggu lama mengucapkan permohonan maaf atas keterlambatan”.

Sedangkan menurut konsep pelayanan prima untuk bisa memuaskan pelayanan terhadap nasabah ada *enam* yaitu, *kemampuan (Ability)*, *sikap (attitude)*, *penampilan (appearance)*, *perhatian (attention)*, *tindakan (action)*, dan *tanggungjawab (accountability)*.

Pernyataan dari pihak Binama sama melakukan salah satu konsep pelayanan prima yaitu sikap (*attitude*), yang mana setiap mengawali pelayanan mengucapkan salam dan mengakhiri terima kasih.

Berikut ini tabel standar pelayanan teller :

Tabel 1.

No	Kegiatan	Pelayanan Teller
1.	Sikap	Megawali Layanan: -Berdiri -Tersenyum -Mengucapkan Salam “Assalamualaikum”
		-Menyapa Nasabah -Mengkonfirmasi Layanan Nasabah Sikap Selama Berinteraksi Dengan Nasabah: -Mengkonfirmasi Apakah Nama Nasabah Yang Tertera Di formulir

		<p>Transaksi Adalah Nasabah Yang Datang Bertransaksi</p> <ul style="list-style-type: none"> -Setelah Tau Nama Nasabah,Gunakan Nama Nasabah -Meminta Ijin Kepada Nasabah Ketika Akan menghitung Uang -Jika harus meninggalkan konter karena terkait transaksi meminta ijin terlebih dahulu kepada nasabah <p>Sikap setelah transaksi dilakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tersenyum -Tawarkan bantuan -Ucapkan Salam “Assalamualaikum” -Ucapkan terima kasih dan sebutkan nama nasabah
2.	Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> -Menggunakan Seragam (rapi,tidak ada noda,wangi) -Id Card -Sepatu pantopel -Tidak tercium bau badan dan bau mulut -Tidak bermake-up mencolok,menggunakan jilbab polos sesuai dengan seragam
3.	Skill	<p>Pengetahuan Teknis Produk Dan Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pengetahuan produk dana -Critical point tabungan -Instrument pembayaran <p>Pengetahuan umum terkait perbankan</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cara memverifikasi warkat dan surat berharga -Pengetahuan mengenai keaslian uang kertas rupiah dan asing -Graphonomi (analisa tanda tangan) <p>Teknikal dan soft skill</p> <ul style="list-style-type: none"> -Menghitung uang dengan cepat -Standar service skill -Service excellent <p>Pengetahuan regulasi</p> <ul style="list-style-type: none"> -Undang-Undang perbankan -Peraturan Bank Indonesia tentang APU dan PPT -Peraturan Bank Indonesia tentang manajemen risiko

Sumber : Diolah berdasarkan hasil wawancara dengan Direksi (Sri Laksmi),SPO dan Umum (Atma Ratih) dan pegawai fronliner.

Berdasarkan standar diatas teller sudah mengimplementasikannya, hal ini didasarkan atas wawancara penulis dengan teller yakni Mbak Maretta menyatakan:

“Pada dasarnya standar pelayanan dari PT.BPRS PNM Binama Semarang sudah kami laksanakan diantaranya melakukan 3S senyum,salam,sapa ketika nasabah akan memulai transaksi dan mengucapkan terima kasih ketika selesai transaksi. Adapun poin utama dari seorang teller itu adalah cekatan dan teliti dalam melakukan transaksi setoran,penarikan,maupun jasa transfer”.

Ciri-ciri pelayanan yang baik (service excellent) menurut Kasmir adalah *tersedianya karyawan yang baik,tersedianya sarana dan prasarana yang baik,bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga akhir,mampu melayani secara cepat dan tepat,dan mampu berkomunikasi.*

Pada kesempatan selanjutnya penulis mewawancarai mbak Anin selaku teller kantor kas Tembalang yang dilakukan tanggal 4 Juni 2018 pukul 09.00 wib menyatakan:

“Teller wajib melakukan 3S (senyum,sapa,salam) dalam mengawali layanan transaksi dengan nasabah dan berterima kasih saat mengakhiri layanan transaksi nasabah dengan bahasa yang santun dan jelas”.

Hal yang sama dinyatakan oleh teller kantor kas Mijen yang mana kita sebagai fronliner harus benar-benar cekatan dalam melayani nasabah jangan bertele-tele atau menyinggung perasaan nasabah walau dengan candaan,adapun hasil wawancara dengan mb Upik selaku teller kantor kas Mijen pada tanggal 6 Juni 2018 pukul 09.00 dengan saudari Upi sebagai teller mengatakan:

“Dalam mengawali pelayanan harus ada greeting dengan 3S (Senyum,Salam,Sapa) dan mengerti produk perusahaan meski tak sepenuhnya minimal mengerti produk yang sering digunakan “.

4.2.2. Customer Service

Customer service merupakan centre and contact point antara nasabah dengan bank,hal ini mewajibkan customer service harus selalu prima dalam memberikan pelayanan guna memberikan kepuasan terhadap nasabah. Adapun baik buruknya suatu pelayanan dapat diukur dari segi sikap,penampilan,dan keahlian.

Berikut uraian standar pelayanan customer service

Tabel 2.

No	Kegiatan	Pelayanan Customer Service
1.	Sikap	<p>Mengawali Layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Melakukan 3S (Senyum,Sapa,Salam) -Menanyakan kebutuhan nasabah -Mempersilahkan nasabah duduk <p>Sikap selama berinteraksi dengan nasabah:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Posisi duduk condong ke depan -Fokus terhadap nasabah -Hindari interupsi -Empati -Siap membantu kebutuhan nasabah -Senyum -Kontak mata -Sebutkan nama nasabah
2.	Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> -Menggunakan seragam (rapi,tidak ada noda,wangi) -Id card -Sepatu pantopel -Tidak tercium bau badan dan bau mulut -Tidak bermake-Up mencolok,menggunakan jilbab Polos sesuai dengan seragam
3.	Skill	<ul style="list-style-type: none"> -Memahami secara keseluruhan produk perusahaan -Percaya diri,bersikap akrab,dan penuh senyum saat melayani -Bersikap tenang,sopan,hormat serta tekun Mendengarkan pembicaraan nasabah -Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar -Bergairah dalam melayani nasabah -Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan -Meminta bantuan dan informasi kepada pihak Lain apabila ada permasalahan yang

		tidak dapat ditangani sendiri Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani
--	--	--

Sumber: Diolah berdasarkan hasil wawancara dengan Direksi (Sri Laksmi), SPO dan Umum (Atma Ratih) dan pegawai frontliner.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan mbak Dyah, selaku customer service di PT.BPRS PNM Binama menyatakan :

“Inti dari pelayanan nasabah itu, mengerti akan kebutuhan nasabah. Dalam melayani nasabah kita harus benar-benar antusias karena pada dasarnya nasabah ingin diperhatikan dan permasalahan yang ada pada nasabah dapat dengan cepat terselesaikan dalam waktu itu juga”.

Pelayanan dikatakan berkualitas ketika memenuhi persyaratan diantaranya: *reliabilitas (akurat)*, *daya tangkap (responsiveness)*, *jaminan (assurance)*, *empati (empathy)*, dan *bukti fisik (tangibles)*.

Pelayanan dikatakan baik yakni pelayanan yang bisa memenuhi standar yang telah diterapkan oleh perusahaan, apalagi bisa memberikan kepuasan kepada nasabah merupakan poin penting dalam kinerja customer service. Hal ini tentu akan memberikan sebuah nilai moral untuk kita pribadi dan bahkan bisa memberikan nilai materiil untuk perusahaan dengan adanya nasabah-nasabah baru. Sebagaimana hal ini disampaikan oleh customer service kantor kas Tembalang mb Puteri pada tanggal 4 Juni 2018

“Setiap mengawali pelayanan jangan lupa dengan 3S (Senyum, Salam, Sapa), menjaga penampilan dan yang paling penting ketika kita melayani nasabah harus benar-benar paham dengan apa yang nasabah inginkan, apalagi customer service itu sebagai mediasi antara bank dan nasabah”

Pada waktu yang berbeda penulis mewawancarai customer service kantor kas Mijen adapun hasil wawancara penulis pada tanggal 6 Juni 2018 pukul 08.00 dengan ibu Rizfah selaku customer service mengatakan:

“ Dalam mengawali layanan nasabah customer service harus melakukan 3S (Senyum,salam,sapa)”.

adapun dalam proses melayani nasabah beliau menjelaskan

“ketika kita melayani nasabah posisi kita harus tegas,antusias,sopan santun selain itu kita harus benar-benar memahami produk-produk perusahaan guna memperlancar komunikasi antara customer service dan nasabah”

Dalam sebuah hadits yang diriwayatkan dari Jabir,”Rasulullah saw bersabda’Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi orang yang tidak bersikap ramah,dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia” (HR.Thabrani dan Daruquthni).

Dari pernyataan pihak PT. BPRS PNM Binama Semarang inti dari sebuah pelayanan itu harus benar-benar tau keinginan nasabah,apalagi BPRS Binama Semarang berbackground Syariah yang mana menjalankan operasional perbankannya berdasarkan prinsip-prinsip islam.

4.2.3. *Security*

Tugas dan tanggung jawab security di PT.BPRS PNM Binama pada dasarnya sama dengan perusahaan lain pada umumnya, akan tetapi di bank lebih beresiko karna berhubungan dengan keuangan milik masyarakat yang mana harus benar-benar dijaga guna loyalitas nasabah selalu ada buat BPRS PNM Binama.

Security BPRS PNM Binama mempunyai tugas yang multifungsi bukan hanya sebagai security semata namun sebagai driver dan pemarkir pula. Hal ini berdasarkan pernyataan dari mas Jupri selaku security.

“Tugas dari security bukan hanya menjaga kantor melainkan sebagai driver untuk membantu kepentingan karyawan bekerja selain itu sebagai pemarkir kendaraan nasabah guna menjaga kerapian dan ketertiban tempat parkir kantor”.

Tabel 3 Standar Pelayanan Security

No	Kegiatan	Pelayanan Customer Service
----	----------	----------------------------

1.	Sikap	Mengawali Layanan: -Melakukan 3S (Senyum,Sapa,Salam) -Menolong nasabah yang kesulitan -Selalu mengucapkan maaf bila ada kesalahan -Tenang dan tegas -Berkomunikasi dengan baik -Kecepatan,ketepatan dan keakuratan -Memenuhi standar waktu
2.	Penampilan	-Menggunakan seragam (rapi,tidak ada noda,wangi) -Id card -Sepatu pantopel -Tidak tercium bau badan dan bau mulut
3.	Skill	-Melayani dengan baik -Menggali kebutuhan nasabah -Memahami produk perusahaan -Menawarkan produk-produk kepada nasabah

Sumber:Diolah berdasarkan hasil wawancara dengan Direksi (Sri Laksmi),SPO dan Umum (Atma Ratih) dan pegawai fronliner.

Dalam hal sikap pelayanan menyambut para nasabah dilakukan dengan baik, PT.BPRS PNM Binama Semarang dalam kegiatannya selalu mengayomi nasabah,saling mengayomi sesama karyawan juga sifat kekeluargaan yang diterapkan setiap ada problematika dengan nasabah hal ini disampaikan oleh Direksi pada pembahasan sebelumnya.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu selaku nasabah pada tanggal 9 Mei 2018 pukul 11.00:

“Saya hampir 2 tahun menjadi nasabah bank ini,alhamdulillah pelayanan yang diberikan ramah saya sangat suka,saya merasa terjamin menabung disini pokoknya saya merasa puas dengan pelayanan disini”

Dari hasil wawancara diatas tentunya dalam melakukan pelayanan setidaknya para fronliner telah menerapkan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan,namun dalam hal ini PT.BPRS PNM

Binama Semarang harus tetap meningkatkan pelayanan dan melengkapi kekurangan-kekurangan yang ada.

4.2.4. Kendala dan Solusi Yang Terjadi Dalam Pelayanan

A. Teller

Pada PT.BPRS PNM Binama Semarang kendala yang terjadi dalam pelayanan berdasarkan hasil wawancara pada 9 Mei 2018 dengan salah satu pegawai bank yang bernama Mbak Marreta yang bekerja sebagai teller dikantor pusat menyatakan bahwa

“kendala yang dihadapi saat melayani nasabah yakni ketika nasabah menyetorkan uang dalam bentuk recehan secara tidak tersusun sedangkan keadaan dalam mengantri dengan nasabah lain. Selain itu, nasabah enggan mengantri. Untuk mengatasi kendala tersebut teller memberikan sosialisai kepada nasabah dengan cara menuliskan peringatan harap mengantri dan harap tertib saat menyetorkan uang recehan”.

Menurut mbak Anin yang berposisi sebagai teller kas Tembalang yang diwawancarai pada 5 Juni 2018 menyatakan bahwa :

“Sejauh ini selama saya bekerja, belum menemukan kendala namun terkadang nasabah enggan menulis slip sendiri dan belum ada uang tunjangan khusus untuk penampilan frontliner”.

Sedangkan menurut Mbak Upi sebagai teller kantor kas Mijen yang diwawancarai pada 5 Juni 2018 menyatakan:

“Selama saya bekerja sebagai teller saya belum menemukan kendala yang saya hadapi saat melayani nasabah”.

B. Customer service

Pada PT.BPRS PNM Binama Semarang kendala yang dihadapi oleh customer service saat melayani nasabah diantaranya yang pertama pernyataan dari customer service kantor pusat yakni Mbak Dyah bahwa :

“Menghadapi nasabah yang memiliki karakter yang berbeda-beda ada yang ngeyelan, ada yang mudah marah, dan ada nasabah yang sulit dimengerti apa yang diinginkannya. Apalagi Binama ini backgroundnya syariah jadi dalam menjelaskan suatu produk kita harus benar-benar paham mengenai kesyariahan bukan hanya yang bersifat umumnya saja seperti halnya dalam menjelaskan antara prinsip bunga dan margin masih banyak nasabah yang menganggap kedua hal tersebut sama dari kendala tersebut”.

Menurut customer service PT.BPRS PNM Binama kantor kas tembalang kendala yang dihadapi saat melayani nasabah atau sedang bekerja adalah salah satu diantaranya dari karakter nasabah yang selalu ingin menang sendiri. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan mb Puteri selaku customer service kas tembalang mengatakan :

“Salah satu kendala saya saat melayani nasabah yakni ketika nasabah yang selalu ingin menang sendiri, komplain yang berlebihan yang terkadang tidak dapat terselesaikan ditelpon, dan untuk prasarana saat bekerja sering terjadinya gangguan jaringan internet yang memperlambat kinerja kerja saya sehingga ini akan membuang-buang waktu dan pekerjaan semakin menumpuk, apalagi ketika nasabah yang kita hadapi orangnya gak sabaran disini kita harus mengeluarkan jurus-jurus jitu agar nasabah tetap bersabar”.

Menurut customer service PT.BPRS PNM Binama Semarang kantor kas Mijen bahwa kendala saat bekerja adalah pada jaringan internet sehingga memperlambat kerja, hal ini sebagaimana dikatakan oleh Mbak Rizfah selaku customer service:

“Skill itu tidak harus ahli banget yang terpenting bisa komputer, produk knowledge dan penyampaian ke nasabah dengan komunikasi yang baik, kendala yang sering saya alami ya gangguan jaringan internet sehingga kurang maksimal ketika proses pelayanan nasabah”.

C. Security

Berdasarkan hasil wawancara dengan security pada tanggal 9 Mei pukul 13.00:

“Kendala yang dihadapi kurangnya personil security, solusinya merubah personil/minta bantuan OB untuk meneruskan informasi berkepentingan

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari paparan data diatas,penulis menyimpulkan implementasi standar pelayanan frontliner yaitu sebagai berikut:

1. Standar pelayanan fronliner diperbankan menurut pedoman standar Know Your Customer (KYC) ada 3 tiga tahap mengenal nasabah baik perorangan maupun perusahaan diantaranya :
 - a. Identifikasi nasabah atau proses penerimaan nasabah
 - b. Verifikasi nasabah
 - c. Pemantauan nasabah
2. Implementasi standar pelayanan customer service,teller,dan security pada PT.BPRS PNM Binama Semarangjen baik kantor pusat, kantor kas tembalang,dan kantor kas mijen sudah dilaksanakan sesuai prosedur yang diterapkan perusahaan hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan yang bersangkutan serta observasi penulis selama melakukan praktik magang diperusahaan tersebut.

Hasil penelitian antara produk dan layanan pada PT.BPRS PNM Binama Semarang yaitu penghimpunan dana,penyaluran dana,dan layanan. Dalam melayani nasabah PT.BPRS PNM Binama Semarang menerapkan 3S (Senyum,Salam,Sapa) dalam mengawali pelayanan.

5.2.Saran

Kepada PT.BPRS PNM Binama Semarang untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan frontliner yang nyaman dan lebih baik dalam pelayanan kepada semua pihak serta menjaga nilai-nilai syariah yang sudah menjadi bagian nama perusahaan. Diharapkan bukan hanya sekedar baground namun harus optimisme menjalankan perbankan sesuai prinsip-prinsip syariah guna menciptakan perekonomian yang adil.

Demikian saran penulis yang bisa disampaikan, semoga bisa menjadi acuan untuk menjadi lebih baik lagi dalam mengimplementasikan konsep perbankan syariah secara menyeluruh guna menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan yang berbasis syariah.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penelitian ini sehingga dapat terselesaikan. Dan penulis ucapkan mohon maaf yang setulus-tulusnya selama melakukan penelitian yang mungkin banyak pihak yang merasa terganggu.

Daftar Pustaka

- Addina Astri Saraswati.2017. *Standar Pelayanan Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT.Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Painan*,Tugas Akhir,Padang:UIN Imam Bonjol.
- Ali Mustagfirin.2015. Pengaruh kualitas pelayanan fronliner di BRI Syariah KCP Demak,Tugas Akhir,Semarang:UIN Walisongo Semarang.
- Atma Ratih,SPO dan Umum, wawancara pribadi pada 28 Februari 2018.
- Brosur PT.BPRS PNM Binama Semarang.
- Bu Laksmi,Direksi, wawancara pribadi pada 28 Februari 2018.
- Company file Pnm Binama.
- Daryanto dan Ismanto, 2014.*Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta.
- Didin,Marketing kas Tembalang,wawancara pribadi pada 7 Maret 2018
- Dyah,Customer Service,wawancara pribadi pada 10 Mei 2018
- Fina,Supervisor Funding,wawancara pribadi pada 26 Februari 2018
- Hari Murdoko,E.Widijo. 2007.*Great Customer Service*,PT.Elex Media Komputindo, Jakarta.
- <http://rynaldi-dwitama.blogspot.co.id/2012/05/pengertian-struktur-organisasi.html>,diakes pada tanggal 11 Mei 2018 pukul 19.45
- <http://wulanmufitasari87.blogspot.co.id/2015/03/standart-operasional-prosedur-sop.html> diakses pada 27 Mei 2018 pukul 21:39
- <http://wulanmufitasari87.blogspot.co.id/2015/03/standart-operasional-prosedur-sop.html> diakses pada 27 Mei 2018 pukul 21:47
- <http://wulanmufitasari87.blogspot.co.id/2015/03/standart-operasional-prosedur-sop.html> diakses pada 27 Mei 2018 pukul 21:14
- <https://binrohrij.wordpress.com/2014/01/11/196/>
- https://www.bi.go.id/id/peraturan/arsip-peraturan/Perbankan2003/lamp_se-53203.pdf Tentang *Pedoman Standar Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah* diakses pada 27 Juni 2018 pukul 22.00

<https://www.bi.go.id/id/peraturan/kodifikasi/bank/documents/lampirananti>

pencucian uang dan pendanaan terorisme bagi bank.pdf tentang APU dan PPT diakses pada 27 Juni 2018 pukul 22.30.

https://www.youtube.com/watch?v=_4IIH5dJuy4 standar layanan bni (2) diakses pada 27 Mei 2018 pukul 21:57.

https://youtu.be/6aL_VGUsFWk standar layanan BNI Sukapura diakses pada 27 Mei 2018 pukul 22:04

Iis Suryani.2014.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat*,Skripsi,Tangerang:UIN Syarifhidayatullah.

Ikatan Bankir Indonesia(IBI) dan Lembaga Sertifikat Profesi Perbankan (LSPP).2014.*Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Juairiah. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Front Liner Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Sumselbabel Syari'ah Cabang Palembang*, MUQTASHID, Vol. I, No. 01.

Kasmir. 2017.*Customer Service Excellent*, Rajawali Pers, Jakarta.

Kurnia Eddy,*Customer is Change*, Buku Republika ,Jakarta Selatan.

Litriani, Erdah.,Lemiyan. **2016.***Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah Di Perbankan Syariah Kota Palembang* I-Economic Vol. 2. No.2 .

Marreta,Teller,wawancara pribadi pada 10 Mei 2018

Martin B.William, *Quality customer service* diterjemahkan oleh Sindyarta Bonifacius. 2005.*Cara jitu memikat hati pelanggan*, PPM, Jakarta.

Risdayanti Harun.2016.*Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*,Skripsi,Makasar:UIN Alaudin Makasar.

Triwibowo, 2014.*Layanan WOW untuk Pelanggan*,Media Presindo, Yogyakarta.

Vika Puspita Ningrum.2014.*Standar Pelayanan Frontliner (Teller) di PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Bank*

BJB Cabang Surakarta, Tugas Akhir, Surakarta:Universitas Sebelas Maret.

Widjojo, Adi S. dan Suardy, Weman.2004.*Analisis Strategi Pelayanan Oleh Front Liner Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Central Asia Tbk Capen Mayor Oking*, Jurnal Ilmiah Kesatuan Volume 11, Nomor 2.

Yogyakarta.

PEDOMAN PERTANYAAN WAWANCARA

1. Teller

- 1) Bagaimana implementasi pelayanan teller?
- 2) Bagaimana sikap karyawan dalam menyambut para nasabah?
- 3) Bagaimana standarisasi penampilan para karyawan?
- 4) Bagaimana sosialisasi standar layanan yang dilakukan oleh PT.BPRS PNM Binama Semarang?
- 5) Apa kendala yang dihadapi saat pelayanan?
- 6) Apa solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?

2. Customer service

- 1) Bagaimana implementasi pelayanan teller?
- 2) Bagaimana sikap karyawan dalam menyambut para nasabah?
- 3) Bagaimana standarisasi penampilan para karyawan?
- 4) Bagaimana sosialisasi standar layanan yang dilakukan oleh PT.BPRS PNM Binama Semarang?
- 5) Apa kendala yang dihadapi saat pelayanan?
- 6) Apa solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?

3. Security

- 1) Bagaimana standarisasi kinerja security?
- 2) Apa kendala yang terjadi pada pelayanan?
- 3) Apa solusi yang dilakukan untuk mengatasinya ?

4. Nasabah

- 1) Bagaimana pelayanan yang dilakukan teller, customer service, dan security?
- 2) Apa kendala yang terjadi pada pelayanan?

DOKUMENTASI



Wawancara penulis dengan ibu Sri Laksmi R. Selaku Direksi PT.BPRS
PNM Binama Semarang.



Wawancara penulis dengan ibu Atma Ratih selaku SPO dan Umum



Wawancara penulis dengan mb Mareta selaku Teller PT.BPRS PNM Binama Semarang.



Wawancara penulis dengan mb Dyah selaku Customer Service PT.BPRS PNM Binama Semarang.



Berbagai macam brosur terkait produk PT.BPRS PNM Binama Semarang.

[illegible]

Slip setoran dan penarikan dana PT.BPRS PNM Binama Semarang

BIODATA PENULIS

Nama	: Siti Nur Aidah
Tempat Tanggal Lahir	: Brebes,10 Oktober 1996
Jenis Kelamin: Perempuan	
Alamat	: Tanjung Pangebatan RT 01 RW 04 kec.Bantarkawung kab.Brebes
Telepon/HP	: 081325300676
Email	: sitinuraidah_96@yahoo.com
Jurusan/Prodi	: DIII Perbankan Syariah
Jenjang Studi	: DIII
Motto	: Do your best at any money that you have (lakukan yang terbaik pada setiap saat yang kamu miliki)

Data orang tua

1. Ayah : Sueb
2. Ibu : Aminah

Telepon/HP : 0823139761421/082329481756

Pekerjaan Orang tua : - Pedagang
- Tani

Jenjang Pendidikan

Pendidikan Formal

- (2003-2009) SDN Pangebatan 05.
- (2009-2012) SMP BU Bantarkawung.
- (2012-2015) MA AssalamBantarkawung.
- (2015-2018) DIII Perbankan Syariah.

Pendidikan Non Formal

- **Madrasah Diniyah Raudlatul Mutaalimin**
Tanjung (2002-2008)
- **Pondok Pesantren Raudlatusuada Buaran**
(2012-2015)

Pengalaman Organisasi : 2017-2018 (Anggota Minibank)

Aktivitas dan Pelatihan

- Peserta Seminar Nasional “Gerakan Sadar Digital, Menuju Ekonomi yang Lebih Ideal” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo 2017.
- Peserta Talkshow “Refresh Our Attitude To Green Our Earth” Mahasiswa Walisongo Pencinta Alam (Mawapala) UIN Walisongo Semarang 2016.
- Seminar Motivasi Nasional Entrepreneur Syafii Effendi “ Saatnya Sukses Semuda Mungkin Dengan Berwirausaha” Universitas Negeri Semarang 2016.
- Peserta Seminar “ Belajar Bersama Bank Indonesia” kantor Bank Indonesia Semarang 2016.
- Peserta Kursus Citra Diri “Make a Beautiful Life with Latulipe Cosmetics” UIN Walisongo Semarang 2017.
- Peserta Seminar Nasional “Ngaji Kebangsaan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia Lukman Hakim Saifuddin” UIN Walisongo Semarang 2018.